DIRECCIÓN DE POSGRADO Y SEGUNDAS ESPECIALIDADES
MAESTRÍA DE GESTIÓN EN SALUD

Tesis

Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de cuidados intensivos de un hospital público de Arequipa, 2026

Para optar el Grado Académico de

Maestro de Gestión en Salud

Presentado por:

Autor: Jimenez Gonzales, Daimo Gabino

Código ORCID: https://orcid.org/0009-0009-4713-3648

Autora: Ugarte Huahualuque, Jessica Carol

Código ORCID: https://orcid.org/0009-0009-5349-7122

Asesor: Dr. Eras Levano, Cesar Jesus

Código ORCID: https://orcid.org/0000-0002-5433-4044

Lima – Perú

2026

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

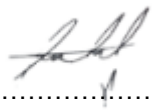
Nosotros, Jimenez Gonzales Daimo Gabino y Ugarte Huahualuque Jessica Carol Egresados de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaramos que la tesis “Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de cuidados intensivos de un hospital público de Arequipa, 2026” Validado por el docente coordinador: Yazmín Rocío Flores Lozano Con DNI 76194774 Con ORCID 0009-0009-3861-5223 tiene un índice de similitud de (16) (dieciséis)% con código oid: 14912:633091527 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.

En caso se supere el porcentaje de similitud máximo establecido (mayor a 20%), tanto general como por fuente primaria, afirmo que dicho excedente corresponde al marco metodológico del documento. Procedo a detallar y justificar del mismo:

_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____



…… ……

Firma de autor 1
Daimo Gabino Jimenez Gonzales
DNI: 41783804

Firma de autor 2
Jessica Carol Ugarte Huahualuque
DNI: 40312707



……

Firma
Docente coordinador: Yazmín Rocío Flores Lozano
DNI: 76194774

Lima, 02 de 10 de 2026.

Dedicatoria

A mis hijos Antonella y Luis mis hijos, por ser el motor que impulsó cada noche de desvelo y cada jornada de estudio. Espero que este logro les sirva de testimonio de que, con perseverancia y amor, no hay meta inalcanzable. Todo mi esfuerzo es para construir un mejor futuro para ustedes.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a la Universidad Norbert Wiener por brindarme el espacio y las herramientas para formarme profesionalmente, y a mis docentes, cuya guía y exigencia fueron fundamentales para mi crecimiento académico.

A mis padres, por haberme inculcado desde la infancia el valor de la educación y el trabajo arduo; sus consejos son la base de quien soy hoy.

Un agradecimiento especial a mi pareja, por ser mi apoyo incondicional, por sostener mi mano en los momentos de duda y por encargarse de lo cotidiano para que yo pudiera concentrarme en lo extraordinario.

Finalmente, a mis amigos y colegas, quienes compartieron conmigo el camino, las ideas y el café necesario para llegar a la meta. A todos, gracias por creer en mí y a mi compañero.

Índice general

Declaración jurada de autoría y originalidad del trabajo ..... **ii**

Dedicatoria ..... **iii**

Agradecimiento ..... **iv**

Índice general ..... **v**

Índice de tablas ..... **viii**

Resumen ..... **ix**

Abstract ..... **x**

Introducción ..... **xi**

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA **13**

1.1. Planteamiento del problema 13

1.2. Formulación del problema 15

1.2.1. Problema general 15

1.2.2. Problemas específicos 16

1.3. Objetivos de la investigación 16

1.3.1. Objetivo general 16

1.3.2. Objetivo específico 16

1.4. Justificación de la investigación 17

1.5. Limitaciones de la investigación 18

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO **18**

2.1. Antecedentes 19

2.2. Bases teóricas 23

2.3. Formulación de hipótesis 32

2.3.1. Hipótesis general 32

2.3.2. Hipótesis específicas 33

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA 34

3.1. Método de investigación 34

3.2. Enfoque investigativo 34

3.3. Tipo de investigación 34

3.4. Diseño de investigación 35

3.5. Población, muestra y muestreo 35

3.6. Variables y operacionalización 36

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 39

3.7.1. Técnica 39

3.7.2. Descripción 39

3.7.3. Validación 41

3.7.4. Confiabilidad 41

3.8. Procesamiento y análisis de datos 42

3.9. Aspectos éticos 42

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS 44

4.1. Resultados 44

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados 44

4.1.2. Prueba de hipótesis 47

4.1.3. Discusión de resultados 51

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 58

5.1. Conclusiones 58

5.2. Recomendaciones 59

REFERENCIAS 61

ANEXOS 69

Anexo 1: Matriz de consistencia 69

Anexo 2: Instrumentos 71

Anexo 3: Confiabilidad del instrumento 75

Anexo 4: Aprobación del Comité de Ética 79

Anexo 5: Consentimiento informado 80

Anexo 6: Carta de solicitud de la institución para la recolección de datos 82

Anexo 7: Carta de aprobación de la Institución para la recolección de datos 83

Anexo 8: Reporte de Turnitin 84

Índice de tablas

Tabla 1. Ficha técnica del instrumento 1. 39

Tabla 2. Ficha técnica del instrumento 2. 40

Tabla 3. Edad 44

Tabla 4. Sexo..... 44

Tabla 5. Tiempo laboral 45

Tabla 6. Nivel de estrés laboral..... 45

Tabla 7. Nivel de desempeño laboral 46

Tabla 8. Correlación entre estrés y el desempeño laboral..... 47

Tabla 9. Correlación entre el estrés y el rendimiento en la tarea 48

Tabla 10. Correlación entre estrés y el rendimiento en el contexto. 49

Tabla 11. Correlación entre el estrés y los comportamientos contraproducentes. 50

Resumen

La indagación se enfocó en determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de cuidados intensivos de uno de los hospitales públicos de Arequipa durante el año 2026. La metodología correspondió a un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional en el que se examinó a 81 profesionales en enfermería y técnicos del servicio de cuidados intensivos. Para la recolección de datos se hizo uso de dos instrumentos; el cuestionario de estrés laboral en personal de enfermería y la escala de desempeño laboral individual. Se identificó que el 82,72% de los individuos presentaron un estrés laboral bajo y el 82,72% de ellos presentaron un desempeño laboral bajo. Asimismo, se expuso una vinculación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral (Rho=-0,827; $p<0,05$). De igual manera, se encontró una relación significativa entre el estrés y las dimensiones de rendimiento en la tarea (Rho=-0,860), rendimiento en el contexto (Rho=-0,844) y comportamientos contraproducentes (Rho=-0,822). Se concluye que al aumentar el estrés laboral se disminuye de forma significativa el desempeño laboral en los profesionales examinados.

Palabras clave: estrés, enfermería, desempeño laboral.

Abstract

The investigation focused on determining the relationship between job stress and job performance among intensive care staff at one of Arequipa's public hospitals during 2026. The methodology employed a quantitative, non-experimental, cross-sectional, correlational design, examining 81 nursing professionals and technicians from the intensive care unit. Data was collected using two instruments: the Job Stress Questionnaire for Nursing Staff and the Individual Job Performance Scale. The results showed that 82.72% of the individuals presented low job stress, and 82.72% of them presented low job performance. Furthermore, a significant correlation was found between job stress and job performance (Rho = -0.827; $p < 0.05$). Similarly, a significant relationship was found between stress and the dimensions of task performance (Rho=-0.860), contextual performance (Rho=-0.844), and counterproductive behaviors (Rho=-0.822). It is concluded that increased work-related stress significantly decreases job performance in the professionals examined.

Keywords: stress, nursing, job performance.

Introducción

El estrés es definido como uno de los principales problemas que afectan a los trabajadores de la salud, en especial para los profesionales de la enfermería y los técnicos que trabajan en áreas críticas como la unidad de cuidados intensivos. Ante la continua exigencia de brindar la asistencia, la carga de trabajo, la presión emocional que exigen los cuidados de los pacientes críticos, la tendencia a la responsabilidad permanente en la toma de decisiones; estas condiciones hacen que en este espacio se produzcan condiciones muy exigentes y que, a la larga, provocan un estado de agotamiento físico y emocional muy importante, afectando así el bienestar del trabajador y, la calidad del trabajo y, las condiciones de la atención que se les provee a los pacientes.

El desarrollo laboral constituye, en el entorno hospitalario, un aspecto fundamental en el que fundamentar una atención segura, eficaz y plenamente humanizada, ya que el desempeño laboral consiste en la adecuada realización de las tareas, el hecho de desempeñarse en el ámbito laboral y mantener relaciones interpersonales óptimas en el trabajo. Pero si el personal de salud está sometido a un incremento en sus niveles de estrés laboral, no solo empiezan a aparecer problemas organizativos (de coordinación de la actividad), sino también descensos en el rendimiento laboral y conductas perjudiciales que afectan el clima laboral y, en definitiva, los objetivos de la institución. Asimismo, resulta relevante apuntar que esta labor forma parte de un trabajo más extenso centrado en la causalidad y en la intervención para mitigar dicho estrés y sus efectos no deseados. En este sentido, la presente investigación surgió con la intención de exponer la conexión entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de los cuidados intensivos de un hospital público de Arequipa, para dejar evidencia científica que conduzca al

desencadenamiento de propuestas que fortalezcan el confort emocional de los profesionales de enfermería y el desempeño en la atención del servicio.

La investigación está organizada en cinco capítulos. El capítulo I abarca el planteamiento del problema, su formulación, los objetivos, la justificación y la definición conceptual. El capítulo II expone el marco teórico, los antecedentes, las bases teóricas y las definiciones de las variables. El capítulo III describe la metodología, incluyendo el enfoque, el diseño, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos utilizados. El capítulo IV contiene los resultados obtenidos junto con sus análisis. Finalmente, el capítulo V expone las conclusiones y las recomendaciones que emergen de la investigación realizada.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1.Planteamiento del problema

Un dominio crucial en el que operan los profesionales de enfermería es la unidad de cuidados intensivos (UCI), donde su papel es fundamental en la prestación de cuidados críticos a los pacientes. Por mediación de un modelo de cuidados de enfermería, los profesionales pueden utilizar eficazmente sus cogniciones y destrezas para ofrecer una diligencia autónoma que aborde las necesidades de los pacientes (1).

El estudio se articula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible al centrarse en las condiciones laborales y el bienestar del personal de salud que desempeña funciones en unidades de cuidados intensivos. En ese sentido, se vincula con el ODS 3, orientado a promover la salud y el bienestar, considerando que el estrés laboral repercute directamente en la vitalidad corporal y emocional de los colaboradores y puede repercutir en su desempeño cotidiano. Del mismo modo, se vincula con el ODS 8, que impulsa el trabajo decente y entornos laborales seguros, al reconocer que un apropiado desempeño laboral está estrechamente ligado a condiciones de trabajo que favorezcan la estabilidad, la seguridad y el equilibrio del personal sanitario.

En consonancia con la Organización Mundial de la Salud (OMS), las enfermeras representan más del 50% del personal sanitario mundial y desempeñan un papel vital en la prestación de los servicios necesarios en todo el sistema de salud (2). Sin embargo, la exposición de este personal al trabajo en la UCI implica que se ve sometido a las altas exigencias, la calidad del liderazgo, la valoración, la falta de control, entre otros. Estos factores pueden repercutir significativamente en su bienestar emocional, salud física y rendimiento (3).

En consecuencia, un estudio realizado en España reveló que el 21,3% de los profesionales expresó su insatisfacción con las condiciones laborales en el área de UCI, mientras que un 97,6% significativo creía que la estructura sanitaria no estaba acondicionada para una pandemia; además, el 63,8% informó de una disminución en el rendimiento laboral, lo que repercutió en el carácter de vigilancia de pacientes; el 47,6% desconocía los servicios de apoyo psicológico disponibles en su lugar de trabajo. El uso de medicamentos psicotrópicos para hacer frente a la situación aumentó un 18%, lo que puso de manifiesto las deficiencias en materia de salud mental y bienestar laboral del sistema sanitario español durante las fases más difíciles de la pandemia (4).

Además, en Jordania exploraron el papel de soporte organizacional en el compromiso laboral entre las enfermeras en las UCI, evidenciando la influencia en un 3,9% de los entornos de apoyo para los trabajadores de la salud expuestos a situaciones estresantes (5). Así mismo, el estrés laboral está afectando al 80% de los asalariados, siendo clasificado como un problema importante (6).

Del mismo modo, en Irán analizaron la angustia moral entre las enfermeras en las UCI, destacando las consecuencias a largo plazo y el costo emocional asociado con el trabajo en entornos tan exigentes; además, que los profesionales con menor experiencia presentaron un mayor estrés en su desempeño laboral (7). Por lo que, el estrés puede lograr estados de peligro cuando interfiere en el desarrollo normal de una vida, cuando se puede manejar, genera un estado de alerta en los individuos, pero cuando sale de las manos, puede ser perjudicial (8).

En Latinoamérica, específicamente en Ecuador una indagación reveló que el 81% de los expertos manifestaron desarrollar jornadas laborales mayores a 12 horas días,

mientras que el 75% percibe ingresos inferiores al salario mínimo, vital y móvil. Asimismo, el 59% refirió carecer de equipos de protección personal suficientes y el 62% calificó como inadecuadas las condiciones ambientales en el ámbito laboral (9).

A nivel nacional, en Lima se encontró que el personal de enfermería en el 2020 el 24.5% reflejó un desenvolvimiento exiguo; a su vez, se evidenció que los profesionales con un desempeño deficiente, la mayoría (98%) no realizaron docencia, el 82.4% no recibieron programas o capacitaciones por parte de la entidad a la que pertenecían, 88.2% de ellos manifestaron una tensión laboral prominente, el 51% no presentan amoldamiento en el horario laboral, 84.3% presentaban bajo entusiasmo laboral y el 76.5% afirmaron encontrarse laborando en función a sus respectivas especialidades (10).

A nivel local, referente a lo expuesto, se desea observar dichos factores que incluyen el exceso de actividades laborales, el menester de soporte comunitario y la falta de control sobre el trabajo, los cuales pueden conducir a estados de estrés, agotamiento y burnout en los trabajadores de la unidad de cuidados intensivos. Estos estados pueden afectar negativamente su aptitud para proporcionar atención de alta calidad a los pacientes críticamente enfermos, lo que puede aumentar el riesgo de eventos adversos y disminuir la satisfacción tanto de los pacientes como de los colaboradores. Por lo tanto, es fundamental abordar el estrés e identificar el nivel en que se relaciona al desenvolvimiento laboral de los individuos de cuidados intensivos.

1.2.Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de cuidados intensivos de un Hospital Público de Arequipa, 2026?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre el estrés y el rendimiento en la tarea de los colaboradores de cuidados intensivos de los colaboradores de cuidado intensivos de un Hospital Público de Arequipa, 2026?

¿Cuál es la relación entre el estrés y el rendimiento en el contexto de los colaboradores de cuidados intensivos de los colaboradores de cuidado intensivos de un Hospital Público de Arequipa, 2026?

¿Cuál es la relación entre el estrés y los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de cuidados intensivos de los colaboradores de cuidado intensivos de un Hospital Público de Arequipa, 2026

1.3.Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de cuidados intensivos de un hospital público de Arequipa, 2026.

1.3.2. Objetivo específico

Identificar la relación entre el estrés y el rendimiento en la tarea de los colaboradores de cuidados intensivos de un Hospital Público de Arequipa, 2026.

Identificar la relación entre el estrés y el rendimiento en el contexto de los colaboradores de cuidados intensivos de un Hospital Público de Arequipa, 2026.

Identificar la relación entre el estrés y los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de cuidados intensivos de un Hospital Público de

Arequipa, 2026.

1.4.Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La acreditación de la indagación radicará en su importancia teórica, dado que, tiene como objetivo aportar a la teoría laboral, la cual aclara los impactos inmediatos y colaterales de las exigencias y los medios laborales en función al estrés laboral y la incentivación, al tiempo que postula la presencia de relaciones recíprocas entre estas variables (11). Por lo tanto, esta investigación permitirá identificar la conexión del estrés y el desempeño laboral de los individuos de cuidados intensivos, lo que contribuirá a la aplicación de estrategias para mejorar su rendimiento y bienestar.

1.4.2. Metodológica

Desde una perspectiva metodológica, la investigación está justificada por la necesidad de utilizar métodos cuantitativos para recopilar y analizar datos relevantes sobre el tema de estudio. Esto permitirá obtener una comprensión integral y detallada del estrés y su impacto en el desempeño laboral de los individuos de cuidados intensivos. Además, se podrán establecer posibles recomendaciones para la mejora de las condiciones laborales en el área de cuidados intensivos.

1.4.3. Práctica

En términos prácticos, la investigación es relevante, debido a que proporcionará información útil y valiosa para la elección de dictámenes en la estructuración del capital humano en la entidad sanitaria. Con base en ello, se podrán exponer los hallazgos para la generación de tácticas de prevención y atenuación de los aspectos de tensión , lo que

contribuirá a maximizar los parámetros sanitarios y el confort de los colaboradores de cuidados intensivos y, por ende, el desempeño del equipo de trabajo y la diligencia médica brindada a los pacientes.

1.4.4. Epistemológica

La justificación epistemológica se apoyará en una perspectiva positivista al considerar que el estrés y el desempeño laboral pueden ser comprendidos a través de su medición dentro del ámbito hospitalario. Desde esta postura, se asumirá que la realidad laboral del personal de cuidados intensivos puede describirse a partir de los datos que se acopiarán, lo que permitirá aproximarse a estos mecanismos de forma ordenada y verificable.

1.5.Limitaciones de la investigación

La indagación no presentó limitaciones, puesto que contó con los permisos convenientes para el acopio de los datos en la entidad sanitaria, así como también, contó con la aprobación del comité de ética de la universidad.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1.Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Onofre (12) en el 2021, enfocaron como propósito "Determinar la influencia del estrés en el desempeño del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas Nro. 1, en el año 2019" en Ecuador. La indagación fue cuantitativa y correlacional, en el aplicaron cuestionarios a 40 colaboradores. Por lo que evidenció que el 47% presentaban un estrés bajo, dándose por un bajo clima organizacional (50%), baja segmentación organizacional (54%), una influencia regular de los dirigentes (35%) y un regular respaldo grupal (38%), por otra parte, el desempeño laboral fue satisfactorio (37.5%). Al final, no logró encontrar una vinculación entre el estrés y el desempeño laboral de los individuos, al no ser significativa entre ambas.

Cabezas (13) en el 2023, se centró en "Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de salud en un hospital de segundo nivel" en Ecuador. La indagación fue cuantitativa, descriptiva y correlacional, en el que aplicaron cuestionarios a 25 individuos. Por lo cual denota que la extenuación emocional fue predominante (64%), al igual que la inconformidad por retribución (40%), inconformidad por la práctica laboral (32%), déficit de incentivación (37%), la exigencia laboral desmedida (40%), presión laboral (68%), productividad (52%). Además, llegó a exponer que se dio una conjunción negativa muy baja entre la tensión y el desenvolvimiento laboral mediante una r de Pearson = -0.08, concluyendo que se da una interconexión inversa entre ambas.

Lema y Reinoso (14) en el 2023, se centraron en "Determinar la relación entre los niveles de estrés y el desempeño laboral del personal del Hospital San Francisco de

Latacunga" en Ecuador. La indagación fue cuantitativa y correlacional, en el que implican a 26 individuos. Por lo cual señalaron que el desenvolvimiento laboral y el estrés no presenta una vinculación, puesto que se evidenció una r de Pearson = 0.042 con una significancia mayor a 0.05. Sin embargo, encontraron una vinculación inversa entre el desempeño laboral y la sensación de no valer nada por sí mismos a través de una r de Pearson = -0.395 y con una significancia menor a 0.05. En base a ello, concluyeron que no se da una vinculación entre las variables.

Núñez y Muñoz (15) en el 2021, basaron su indagación en "analizar los niveles de estrés laboral en funcionarios de la Dirección Regional de Atención Primaria de Salud (APS) y de las ocho Unidades de Salud de la Familia (USF) de la ciudad de Pilar" en Paraguay. La indagación fue cuantitativa y descriptiva, en donde llegaron a aplicar un cuestionario en 41 individuos. Por lo cual revelaron un estrés laboral alto en un 39% y un estrés moderado en un 31.7%, lo cual se afianza en los componentes del estrés como extenuación emocional alta (56%), despersonalización alta (53.6%) y realización personal alta (48.7%). En ese sentido, concluyeron que los individuos de la entidad presentan un estrés laboral prominente, dado que la mayoría de ellos reflejan grados elevados de tensión.

Cueva et al. (16) en el 2023, se enfocaron en "Analizar la relación entre la calidad de vida en el trabajo y los síntomas de estrés laboral en enfermeras/os de tres hospitales públicos de Quito, Ecuador". La indagación fue cuantitativa y descriptiva, en el que implican a 217 individuos. De la totalidad de individuos, el 94.9% fueron féminas con una temporalidad promedio de 40 años, quienes cuentan con una experiencia laboral de 13 años, asimismo, cuenta con un turno laboral rotativo (83.4%), siendo un horario completo (81.6%.). Destacando que la calidad de vida fue baja (61.3%), mientras que el estrés laboral

fue muy alto (80.6%), asimismo, lograron exhibir una vinculación positiva entre el carácter vital en el trabajo y la tensión laboral con una significancia menor al 0.05, en especial en componentes como ayuda institucional y seguridad laboral. En base a lo mencionado, concluyeron que el carácter vital incide en la manera en que se desencadena el estrés laboral, dado que se reportó una vinculación positiva entre las variables.

Antecedentes Nacionales

Zamora (17) en el 2022, centró como meta "Determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Unidad de Cuidados Intensivos-Hospital EsSalud III Chimbote 2021" en Áncash. La indagación fue cuantitativa y correlacional, por lo cual aplicaron un cuestionario en 30 individuos del personal de Enfermería. Los hallazgos destacaron que el 63.3% exhiben un estrés alto, el 43.3% de ellos presentaron un bajo desempeño laboral, asimismo, lograron resaltar una vinculación negativa entre la tensión laboral y el desenvolvimiento laboral (rho = -0.898), al igual que entre la extenuación emocional y el desempeño (rho = -0.834), una vinculación positiva de la realización personal y el desenvolvimiento (rho = 0.910). Finalmente, llegaron a la conclusión de que el nexo entre la tensión y el desenvolvimiento laboral es inverso.

Gamarra y Arevalo (18) en el 2023, expusieron como propósito "Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Judas Tadeo, Lima – 2023". La indagación fue cuantitativa y correlacional, aplicando cuestionarios en 80 individuos. Por lo que llegaron a revelar que el 52.5% presentan un estrés regular, así como el 51.2% presentan un desempeño regular, asimismo, se destaca una vinculación entre la tensión y el desenvolvimiento laboral (rho = 0.471). Igualmente se reportó conexiones entre los aspectos de la tensión y el desenvolvimiento laboral como

física (rho

= 0.353), psicológica (rho = 0.353) y social (rho = 0.396). Debido a ello, concluyeron que las correspondencias fueron de grado moderado.

Fernandez (19) en el 2022, señaló como meta "Determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020" en Lima. La indagación fue la aplicación de cuestionarios en 100 individuos. Destacando que el 56% presentaban un estrés medio, del mismo modo, el 58% de ellos evidenció un desempeño laboral medio. Además, llegó a reportar una vinculación negativa de la tensión y el desenvolvimiento laboral (rho = -0.128), al igual que entres los componentes del estrés como resolución fisiológica (rho = -0.194), resolución cognitiva (rho = -0.187), resolución afectiva (rho = -0.048), resolución comunitaria (rho = -0.040), resolución afectiva (rho = - 0.038). En atención a lo cual, concluyó que la consonancia entre la tensión y el desenvolvimiento laboral fue bajo y negativo.

Roque (20) en el 2023, planteó como propósito "Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de salud del centro de atención primaria - EsSalud, Trujillo, 2023" en La Libertad. La indagación fue cuantitativa y correlacional, en el que implican a 69 individuos, a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Destacando que el estrés fue predominante (71%) que se afianza en un desempeño laboral regular de los colaboradores (55%), al igual que en los aspectos como productividad regular en la tarea (58%), productividad deficiente en el contexto (43%) y conducta contraproducente (45%). Además, se da una correspondencia positiva de la tensión y el desenvolvimiento laboral (rho = 0.629), al igual que entre la tensión y los aspectos del desenvolvimiento laboral como productividad en la tarea (rho = 0.692), productividad en el contexto (rho = 0.585) y

conducta contraproducente (rho = 0.457). Al final, concluyó que se da una correspondencia entre las variables.

Obregón y Yumbato (21) en el 2021, señalaron como propósito "determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del profesional de enfermería Hospital Barranca, año 2020" en Lima. La indagación fue cuantitativa y correlacional, siendo aplicada en 76 individuos. Indicando que se da una conjunción negativa entre la tensión y el desenvolvimiento laboral (rho = -0.574), e igualmente, entre la tensión y los componentes del desenvolvimiento laboral como la productividad laboral (rho = -0.317), la eficacia laboral (rho = -0.292), la eficiencia laboral (rho = -0.292). De manera que llegaron a la conclusión que la correspondencia de las variables se daba de forma inversa mediante un rango de moderado a bajo.

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Estrés

2.2.1.1.Conceptualización

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) alega que el estrés es la reacción corpórea y mental de una persona al desgaste provocado por las exigencias percibidas que se le imponen y el resultado que imponen sus necesidades, el estrés puede repercutir desfavorablemente en la sanidad y desenvolvimiento de un empleado (22).

El estrés laboral es una complicación que trasciende a una gran proporción de países y causa enfermedades gastrointestinales, circulatorias y alteraciones físicas, psicológicas y sociales. Esta organización nos dice que debemos crear un entorno laboral armonioso en el que las políticas y estrategias se comunican, se evita la discriminación y se valora la

comunicación entre gerentes y empleados (23).

Conceptualmente el estrés es una respuesta que presenta una organización compleja en la que están implicados procesos que corresponden a los niveles fisiológicos, psicológicos y conductuales. Hans Selye, el "padre del estrés", fue el primero en sistematizar su estudio, considerándolo una organización controlada y estudiada (24).

Selye definió el estrés como "la respuesta inespecífica de todo el organismo frente a cualquier tipo de demanda de adaptación"., el estrés no es en sí mismo negativo, ya que

es lo que ayuda a un organismo a adaptarse a nuevas situaciones. Sin embargo, el estrés puede ser perjudicial cuando es intenso y/o se prolonga en el tiempo (24).

2.2.1.2.Teoría

Teoría Transaccional del Estrés y en Afrontamiento

Lazarus & Folkman (24) en 1984 generaron un cambio radical en el modo de entender el estrés, dando lugar al modelo transaccional, el cual otorga un lugar relevante en la comprensión del estrés a la percepción subjetiva de la persona. Con su teoría, determinan que el estrés no responde solamente al estímulo externo, sino que también depende de la forma en la que la persona realiza una valoración cognitiva de la situación y de sus recursos. Para estos autores, esta valoración se produce en dos fases: la primaria, que se determina si la situación es amenazante o causa un daño o es un reto; la segunda es la secundaria, donde se evalúa si se tienen los recursos necesarios para afrontar la situación. El estrés aparece, por tanto, en el momento en que la persona considera que las demandas de la situación superan sus recursos, lo que puede comprometer su bienestar físico o psicológico de la misma. Al mismo tiempo, el afrontamiento, es decir, la forma en que quienes están expuestos a la situación realizan el manejo de la situación con sus estrategias cognitivas y conductuales de que disponen en este momento, es un elemento determinante de la experiencia del estrés y de sus consecuencias.

2.2.1.3.Dimensiones

Dimensión 1: Ambiente físico

La carga laboral corresponde a una sucesión de imposiciones psicológicas y corporales mentales como físicas que los individuos deben tolerar para finalizar sus

dinámicas laborales, el empleo energético se traduce en la ejecución de un esmero concreto (24).

Asimismo, se ha descrito como el aspecto que más incide en el ambiente laboral desde la perspectiva de los expertos de enfermería, puesto que conlleva a variaciones en el trabajo y aclimataciones individuales; asimismo, puede generarse un prominente estrés e inhabilitación para afrontar las circunstancias laborales (25).

Dimensión 2: Ambiente Psicológico

La mayoría de trabajadores y expertos de enfermería advierten el deceso de un paciente habitualmente en sus labores, que implica la escucha y expresión oral sobre su defunción próxima, asimismo afecta en su vida laboral y comunitaria causado a menudo por el estrés (26).

Los colaboradores atraviesan las etapas finales de los pacientes, sin embargo, no siempre exhiben fortaleza en esas situaciones, en vista de que es esencial una adecuada preparación para que los profesionales procedan correctamente en las dinámicas técnicas, de estructuración y de inspección del paciente, asimismo; es importante asegurar su salud física y mental (27).

Dimensión 3: Ambiente Social

Los colaboradores tienen una forma de pensar distinta sobre la validez de la comunicación y la funcionalidad de los profesionales en el mecanismo de dictámenes de la vigilancia del paciente. Asimismo, el impedimento más primordial para decretar una buena correspondencia entre los expertos, es resaltar la esencialidad de los expertos de enfermería (28).

El personal de enfermería está sujeto a rodearse de dilemas por la interrelación con otros individuos, puesto que, en una misma agrupación u otras, se origina una gran fluctuación emocional, alterando el clima organizacional lo que es perjudicial en los dictámenes (29).

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Conceptualización

Esta variable puede ser comprendida como aquella que alberga los comportamientos de cada trabajador y cómo estos aportan al logro de objetivos organizacionales. Esta conceptualización se enmarca de acuerdo al tipo de empresa y el tiempo que el colaborador lleva inmerso en ella, pues son condicionales para el nivel de desempeño (30).

Por otro lado, se resalta que, este constructo ha sido ampliamente estudiado en entornos de textilería o comercio, pero que en el ámbito de salud el concepto es multifacético y cambiante, englobando más que el grado de productividad o las contribuciones que el colaborador tiene con una institución hospitalaria (31).

2.2.2.2.Teoría

Teoría de Campbell

Campbell (32) en 1990 define desde una perspectiva conceptual al desempeño laboral como "aquellas acciones o conductas de las personas que son relevantes para los objetivos de la organización". En este sentido, el desempeño del trabajo se constituye en un constructo central dentro de la psicología organizacional y en la gestión de los recursos humanos, entendido este como la totalidad de los comportamientos observables que llevan a cabo los empleados en el desarrollo de sus funciones.

Uno de los modelos de desempeño laboral más influyentes es el de Campbell, a partir del cual se desarrolla el concepto de que el desempeño es un fenómeno multidimensional. Campbell y sus colaboradores identificaron ocho dimensiones clave que permiten evaluar la forma en la que se lleva a cabo el desempeño de cualquier tipo de trabajo, en donde se intercalan tanto las tareas propias del puesto de trabajo como las conductas de apoyo al entorno de la organización. El desempeño se concibe, pues, como el resultado de la interacción entre los tres grandes determinantes que se hacen presentes: el conocimiento declarativo (la forma de saber cómo llevarlo a cabo), el conocimiento y la habilidad procedimental (la forma de saber hacerlo) y la motivación (la voluntad de conseguirlo) (33).

Modelo de Koopmans

Además, desde este modelo, Koopmans relaciona el rendimiento laboral con cinco aspectos (Big Five), resaltando la consideración que se hace del papel de la responsabilidad, la estabilidad emocional y la cooperación en la explicación del rendimiento laboral individual. Desde esta perspectiva, el rendimiento laboral se entiende actualmente como producto de una relación de interacción entre habilidades, conocimientos, motivación y características personales. Esto permite un modelo integral de evaluación y mejora del rendimiento laboral en las organizaciones (32).

Koopmans et al (32) propusieron una estructura de evaluación del desempeño laboral que distingue tres dimensiones principales: desempeño en la tarea (cumplimiento de los objetivos del puesto), desempeño contextual (conductas que favorecen el ambiente y la cooperación en la organización) y comportamientos contraproducentes (acciones que pueden perjudicar el logro de metas). Este enfoque reconoce que el desempeño no solo

depende de las competencias técnicas, sino también de factores interpersonales y actitudinales.

Modelo de Necesidades

Este modelo fue propuesto por Maslow, avalado en la teoría de la pirámide de requerimientos, donde reconoce que un desempeño laboral óptimo se produce cuando la entidad es capaz de cubrir las necesidades de sus colaboradores. Por ello el desempeño se ve condicionado a las medidas adoptadas por una entidad para brindar el espacio ideal en el que un individuo pueda desarrollar sus habilidades y capacidades al máximo (31).

La pirámide propuesta por Maslow engloba cinco necesidades, jerarquizadas según el grado de pertinencia, señalando además que, para alcanzar las más altas se necesita satisfacer las anteriores (32). Correspondiendo así:

La primera, necesidades básicas, ubicadas en el peldaño más bajo, que alberga los aspectos primordiales para la supervivencia como el sueño, alimentación, refugio. La contribución de una entidad de salud en tal punto, es velar porque que estas necesidades no se vean desplazadas por razones como la sobrecarga de trabajo o la exigencia en una tarea (33).

La segunda, necesidades de seguridad, tanto de aspecto físico, como los riesgos por contagio, como los emocionales, que pueden verse perjudicados por contextos estresantes, en donde se coloque en riesgo la estabilidad o tranquilidad (34). La tercera, necesidades sociales, donde se destaca los sentimientos de pertenencia y comunidad, que se destaca en el apoyo de los líderes y compañeros para poder cumplir con las metas propuestas (35).

Como cuarta, necesidades de estima, donde se posiciona el reconocimiento de

logros y los sentimientos de valoración. Para que el desempeño de un colaborador sea adecuado, se requiere de hacer visibles sus esfuerzos, para contribuir además de que se logre la constancia en la calidad de trabajo (36). Y, por último, necesidades de autorrealización, nivel en el que el profesional puede mostrar el máximo de sus capacidades. Se destaca por alcanzarse en cuanto todas las anteriores hayan sido atendidas y cubiertas (37).

2.2.2.3.Dimensiones

Numerosos autores coinciden en que la evaluación del desempeño laboral debe considerar tres dimensiones fundamentales: desempeño de tareas, desempeño contextual y conductas contraproducentes (38,39). A continuación, se detalla cada una de estas dimensiones:

Dimensión 1: Rendimiento de tareas

Referido al desenvolvimiento óptimo de las tareas asignadas y el cumplimiento de estas en el periodo indicado. Se evalúa el logro en el cumplimiento de atenciones, valorando la calidad de respuesta y la cantidad en que se lleva a cabo. Esta dimensión, al medir casi en exclusividad, la productividad de un trabajador, muchas de las evaluaciones referidas a desempeño suelen centrarse en solo está.

En relación a la pirámide de Maslow, el desempeño de tareas alberga la satisfacción de necesidades hasta el cuarto nivel, lo que supone la disposición un estado físico adecuado para el cumplimiento de actividades (40).

Indicadores

Existen diferencias entre varios autores para llegar a un consenso en los indicadores

que se ven implicados en esta dimensión. En tal escenario se destaca a o mencionado por Cendales, quien refiere la existencia de dos principales, ya que son los más nombrados por los demás investigadores (38):

- **Planificación:** que se refiere a la premeditación de los pasos a seguir para cumplir con una tarea. Esto incluye aspectos personales como los hábitos, ideas, estándares, normas interiorizadas, etc (41).

- **Responsabilidad:** que significa la disposición de un colaborador para ejecutar las medidas necesarias con la finalidad de completar las actividades a su cargo (42).

Dimensión 2: Rendimiento en el contexto

La segunda dimensión se define como el cumplimiento de funciones que no miden el desempeño de manera individual, sino, el aporte del colaborador en diversas áreas o actividades y que suponen un beneficio para alcanzar las metas planteadas (43) Esta dimensión abarca:

Indicadores

- **Involucramiento de actividades**. Predisposición personal por parte del trabajador para contribuir con la realización de actividades, no asignadas como propias. Este no supone el descuido de sus responsabilidades o una sobrecarga, sino, en la factibilidad de su espacio, capacidades e interés (44).

- **Mejora de la productividad:** Que enmarca la búsqueda de soluciones o la integración del personal en una tarea. La motivación se ve asociada a este indicador, además las habilidades desarrolladas (45).

Dimensión 3: Comportamientos contraproducentes

Las conductas laborales contraproducentes se definen como aquellas acciones deliberadas por parte de los empleados que, en lugar de contribuir a los objetivos de la empresa, la perjudican. Estas conductas pueden afectar tanto al propio desempeño del trabajador como al de sus compañeros, generando un impacto negativo en la productividad y el ambiente laboral (46).

Indicadores

De los descritos, se rescata dos principales:

- **Comportamientos negativos**: son los que interfieren con la ejecución de actividades y por tanto, repercuten directamente en el logro de metas (47).
- **Desviación interpersonal de comportamientos**: implica la afectación hacia los demás miembros de una institución como las posturas negativas frecuentes, comentarios inadecuados, desvalorización, etc (48).

2.3.Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Ho: No existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de cuidado intensivos de un Hospital Público de Arequipa, 2026.

Hi: Existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de cuidado intensivos de un Hospital Público de Arequipa, 2026.

2.3.2. Hipótesis específicas

H.E.1: Existe una relación significativa entre el estrés y el rendimiento en la tarea de los colaboradores de cuidado intensivos de un Hospital Público de Arequipa, 2026.

H.E.2: Existe una relación significativa entre el estrés y el rendimiento en el contexto de los colaboradores de cuidado intensivos de un Hospital Público de Arequipa, 2026.

H.E.3: Existe una relación significativa entre el estrés y los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de cuidados intensivos de un Hospital Público de Arequipa, 2026.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

El método de indagación fue el hipotético – deductivo, debido a que inicia del planteamiento de un problema, que es este caso corresponde al estrés y el desempeño de los enfermeros, para luego plasmar una hipótesis y someter esta afirmación a pruebas que corroboren si esta hipótesis fue verdadera o no (49).

3.2. Enfoque investigativo

El enfoque epistemológico fue el positivista dado que abordó el estrés y el desempeño laboral como parámetros observables y medibles de la realidad laboral. Esta perspectiva posibilitó exponer información a partir del personal de enfermería que labora en la unidad de cuidados intensivos, mediante un mecanismo cuantitativo (49).

A la vez, presentó un enfoque cuantitativo, debido a que se consideró el acopio y exploración de datos por medio de procedimientos matemáticos. Estos procesos reforzaron el cumplimiento del objetivo en la verificación de hipótesis inicial; además del uso de instrumentos confiables (50).

3.3. Tipo de investigación

La indagación fue de tipo básica, pues proporcionó la ampliación de conocimientos acerca de la conjunción del estrés y el desempeño laboral, además de identificar cómo las teorías recopiladas explicaron estos fenómenos. Se añade a estas premisas que fue necesaria la garantía de confiabilidad y validez para que los conocimientos sean aceptables (51).

3.4.Diseño de investigación

Se consideró un diseño no experimental, debido a que no se pretende la manipulación de constructos, sino, el reconocimiento de su comportamiento en su entorno común. Sumado a ello, fue transversal puesto que el acopio de los datos se dio en un solo momento en el tiempo (52).

Además, contó con un nivel correlacional, el cual posibilitó evidenciar la conexión estadística entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de cuidados intensivos de un hospital público de Arequipa (52).

3.5.Población, muestra y muestreo

La población se encontró consolidada por 81 profesionales y técnicos de enfermería de UCI de la entidad sanitaria de Arequipa; la muestra fue de un total de 52 profesionales de enfermería y 29 técnicos de enfermería.

Criterios de inclusión

- Profesionales y técnicos de enfermería que se encuentren laborando en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo durante el año 2026.
- Profesionales y técnicos de enfermería con un vínculo laboral vigente.
- Profesionales y técnicos de enfermería con una antigüedad mínima de seis meses en la unidad de cuidados intensivos.
- Profesionales y técnicos de enfermería que cuenten con el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Profesionales y técnicos de enfermería que se encuentre con licencia, descanso médico, vacaciones o rotación temporal fuera de la unidad de cuidados intensivos.
- Profesionales y técnicos de enfermería que decidan retirarse del proceso en cualquier momento.

La selección de los colaboradores se definió mediante un muestreo censal, considerando a todo el personal de enfermería, tanto profesional como técnico, que desempeña funciones en la UCI de la entidad sanitaria de Arequipa. La integración de la población en su totalidad posibilitó obtener una visión integral y potenciar la solidez de la información acopiada. Por ende, la muestra se consolidó en 52 profesionales de enfermería y 29 técnicos de enfermería.

3.6.Variables y operacionalización

En la siguiente tabla se consignan las variables, definiciones (conceptuales y operacionales), dimensiones e indicadores, así como la valoración de la escala.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento	Escala valorativa	Escala de medición
Estrés	El estrés laboral es aquella acción que presentan los individuos ante tensiones y exigencias de las labores que no siempre se adaptan al carácter y cognición de su ambiente.	La variable incorpora tres dimensiones que la constituyen como ambiente físico, psicológico y social.	Ambiente físico	• Carga laboral	Encuesta	Cuestionario de Estrés en Enfermería	Bajo: 0–34 puntos Medio: 35–68 puntos Alto: 69–102 puntos	Ordinal
			Ambiente psicológico	• Muerte y angustia • Preparación insuficiente • Falta de apoyo • Incertidumbre en el tratamiento				
			Ambiente social	• Conflicto con otros enfermeros • Conflicto con los médicos				
Desempeño laboral	Forma en la que un trabajador es capaz de cumplir	Se considera como la productividad, el	Rendimiento en la tarea	• Planificación • Responsabilidad	Encuesta	Cuestionario	Pésimo: 14 – 27 puntos Deficiente: 28 – 41 puntos	Ordinal

	con las actividades, responsabilidades	grado de eficacia y la eficiencia (38).	Rendimiento en el contexto	• Involucramiento de actividades • Mejora de la productividad		Individual Work Performance Questionnaire – IWPQ	Regular: 42 – 55 puntos Bueno: 56 – 63 puntos Excelente: 64 – 70 puntos	
			Comportamientos contraproducentes	• Comportamientos negativos • Desviación interpersonal de • comportamientos				

3.7.Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Para el acopio informativo se empleó la encuesta como técnica, lo que facilitó la recopilación de la data del personal de enfermería que labora en cuidados intensivos. El estrés fue valorado mediante el Cuestionario de Estrés en Enfermería, cuya versión en español fue desarrollada por Escriba et al. (53) y posteriormente adaptada en el contexto peruano por Machacuay y Vera (54). Por su parte, el desempeño laboral se evaluó a través del cuestionario Individual Work Performance Questionnaire, elaborado por Koopmans y validado a nivel nacional por Geraldo (55).

El acopio de los datos se efectuó con el personal de enfermería que desempeña funciones en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo en Arequipa, contando previamente con el permiso institucional y el visto bueno del Comité de Ética en Investigación de la Universidad Privada Antenor Orrego. La aplicación de los instrumentos se efectuó de manera coordinada con la jefatura del área, en horarios definidos, asegurando la voluntariedad de la participación, así como la reserva y protección de la información mediante el consentimiento informado.

3.7.2. Descripción

Tabla 1. Ficha técnica del instrumento 1.

Ficha técnica del instrumento 1: Cuestionario de Estrés en Enfermería, Escribà et al 1999 (53), Machacuay y Vera 2020 (54).
Población: Personal de enfermería del área de cuidados intensivos.
Tiempo: 20 minutos aproximadamente.
Momento: Durante las labores cotidianas.

Tiempo: 20 minutos aproximadamente.
Número de ítems: 34 ítems.
Dimensiones: "Ambiente físico" (1,20, 25,27,30,34), **"**Ambiente psicológico" (4, 6, 8, 12, 21, 26, 10, 15, 23, 28, 7, 11, 16, 14, 17, 19, 32, 33), "Ambiente social" (2, 5, 9, 24, 22, 29).
Alternativa de respuesta: Muy frecuentemente (3)**,** Frecuentemente (2)**,** Algunas veces (1)**,** Nunca (0).
Baremos (niveles de estrés): Bajo (0 – 34 puntos) Medio (35 – 69 puntos) Alto (70 – 102 puntos)

Tabla 2. Ficha técnica del instrumento 2.

Ficha técnica del instrumento 2: Individual Work Performance Questionnaire – IWPQ Koopmanans et al. 2014 (57), validado en Perú por Geraldo 2022 (55)
Población: Personal laboral en el contexto peruano
Tiempo de aplicación: 15 minutos aproximadamente
Número de ítems: 14 ítems
Dimensiones: "Rendimiento de tareas" (1,2,3,4,5,6,7), "Rendimiento en el contexto" (8,9,10), "Comportamientos contraproducentes" (12,13,14).
Escala de respuesta: Nunca (1)**,** Casi nunca (2)**,** A veces (3)**,** Casi siempre (4)**,** Siempre (5).
Baremos (niveles de desempeño laboral): Pésimo (14 – 27 puntos) Deficiente (28 – 41 puntos) Regular (42 – 55 puntos) Bueno (56 – 63 puntos) Excelente (64 – 70 puntos)

3.7.3. Validación

El Cuestionario de Estrés en Enfermería cuenta con una validación previa efectuada por cinco expertos en el contexto peruano en el estudio de Machacuay (56), quienes consideraron el instrumento como adecuado para la medición del estrés en profesionales de enfermería.

Conjuntamente, el Cuestionario de Desempeño Laboral (IWPQ) también cuenta con una validación previa en el contexto peruano por cinco expertos en el estudio de Geraldo (20), quienes consideraron el instrumento como aplicable.

3.7.4. Confiabilidad

Respecto a la confiabilidad del Cuestionario de Estrés en Enfermería, fue efectuada en el estudio de Aparicio (56) en 45 profesionales de enfermería, con lo cual reportó una fiabilidad de 0.920 por alfa de Cronbach, lo que indica una excelente consistencia interna.

En cuanto a la confiabilidad del Cuestionario de Desempeño Laboral (IWPQ) fue efectuada en el estudio de Geraldo (20) en 424 participantes, quien logró evidenciar una fiabilidad mayor a 0.80 por alfa de Cronbach.

Adicionalmente, para verificar la confiabilidad de los instrumentos en las condiciones específicas del presente estudio, se realizó una prueba piloto en 30 profesionales de enfermería, quienes presentaron características similares a la población de estudio y no formaron parte de la muestra definitiva. La prueba piloto fue realizada por los investigadores, en un hospital público de Arequipa, durante el 2026. A los participantes se les aplicaron los dos cuestionarios bajo condiciones similares a las previstas para la recolección definitiva de los datos.

Como resultado, se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0.902 para el Cuestionario de Estrés en Enfermería y de 0.869 para el Cuestionario de Desempeño Laboral (IWPQ),

evidenciándose una adecuada consistencia interna de ambos instrumentos para su aplicación en la investigación (Anexo 3).

3.8.Procesamiento y análisis de datos

Una vez recabada la información proveniente de los instrumentos previamente aplicados, los datos fueron organizados y codificados mediante el programa Microsoft Excel, para posteriormente ser transferidos al software estadístico SPSS versión 27, donde se efectuó el procesamiento y análisis estadístico.

Inicialmente, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, debido a que la muestra estuvo conformada por 81 participantes. Esta prueba permitió determinar la distribución de los puntajes obtenidos en las variables estrés y desempeño laboral. Los resultados evidenciaron que los datos no presentaron una distribución normal ($p < 0,05$), por lo que se optó por utilizar estadística no paramétrica.

En consecuencia, para determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral, así como entre el estrés y las dimensiones del desempeño laboral, se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, considerando que las variables fueron medidas en escala ordinal y no cumplieron con el supuesto de normalidad. Para el análisis descriptivo se calcularon frecuencias y porcentajes, los cuales fueron presentados mediante tablas y gráficos. Asimismo, para la contrastación de las hipótesis se consideró un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$.

3.9.Aspectos éticos

La indagación planteada siguió de manera estricta los parámetros de la declaración de Helsinki:

Principio de beneficencia: La indagación desarrollada busca en toda su extensión el

logro de un aporte para el bienestar general de la sociedad, sin violar los derechos de ningún individuo o animal, ni teniendo conclusiones que puedan ser utilizados en contra de estos, de este modo, se busca maximizar el beneficio proveniente de su desarrollo.

Principio de participación libre e informada: Todo participante en el estudio brindó su información de manera voluntaria, sin coacción de ningún tipo y completamente conscientes de la finalidad perseguida en el estudio y el empleo que se realizará de los datos brindados a la misma, comprendiendo que no se emplearon para ningún fin distinto al claramente explicado en el estudio.

Principio de participación libre: Todo participante en el estudio brindó su información de manera voluntaria, sin coacción de ningún tipo y completamente conscientes de la finalidad perseguida en el estudio y el empleo que se realizó de los datos brindados a la misma, comprendiendo que no se emplearon para ningún fin distinto claramente explicado en el estudio.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 3. Edad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	24-30	20	24,7
	31-40	17	21,0
	41-50	16	19,8
	51-58	28	34,6
	Total	81	100,0

La tabla 3, muestra la distribución por grupos de edad de los profesionales de enfermería y técnicos que participaron en el artículo. El grupo de edad más frecuente corresponde al grupo de 51 a 58 años con 28 participantes (34,6%), luego los individuos entre 24 a 30 años (24,7%), de 31 a 40 años (21%) y, por último, de 41 a 50 años (19,8%). Estos resultados reflejan que hay más grupos adultos en el personal que tienen una larga trayectoria en la profesión dentro de la muestra analizada.

Tabla 4. Sexo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	F	73	90,1
	M	8	9,9
	Total	81	100,0

La tabla 4, es la que presenta la distribución del póster según sexo. Se observó un predominio mayor del sexo femenino en la que han estado representados 73 los participantes que representan el 90,1 % de la muestra y el masculino integrado por 8 participantes, esto equivale al 9,9 %. Estos resultados evidencian que la población de

profesionales de enfermería y técnicos participantes está representada mayoritariamente por mujeres, que coincide además con las características demográficas habituales del personal de enfermería en el ámbito de la salud.

Tabla 5. Tiempo laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Hasta 1 año	17	21,0
	2 años	33	40,7
	De 3 años a más	31	38,3
	Total	81	100,0

En la tabla 5 se expone el tiempo laborar de los profesionales de enfermería y los técnicos participantes. Al observar la tabla, se identifica claramente que la mayor proporción corresponde al grupo de profesionales con 2 años de tiempo laboral, constituido por un total de 33 participantes (40,7%), seguido de los profesionales con hasta 3 años a más de tiempo laboral, donde se engloban un total de 31 participantes (38,3%); en tanto que 17 participantes (21,0%) corresponden a los que desarrollan su labor con hasta 1 año de tiempo laboral. Por lo tanto, podemos inferir de los resultados que la mayoría de la muestra presenta un tiempo laboral moderado y prolongado, favoreciendo así una mejor ejecución y adaptación a las funciones dentro del medio de salud.

Tabla 6. Nivel de estrés laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	67.0	82.72
Medio	14.0	17.28
Alto	0.0	0.0

En la tabla 6, puede observarse el estrés laboral manifestado por los profesionales de enfermería y técnicos. Se ha comprobado que la mayor parte de estos obtuvo una puntuación que indicaba un nivel de estrés laboral bajo, el cual fue declarado por 67

participantes (82,72%), en tanto que 14 de ellos (17,28%) obtuvieron una puntuación que reveló un nivel medio de estrés y ningún participante, en cambio, llegó a una puntuación que dio como resultado un nivel alto de estrés. Dichos datos hacen suponer que, a pesar de las exigencias que se dan en la dinámica hospitalaria, tales como interrupciones frecuentes de las tareas, escasez de personal, miedo a cometer errores en la asistencia a los pacientes, tener que afrontar el proceso de morir con los pacientes y estancias en el hospital, lo cierto es que el personal evaluado presenta, en general, un manejo adecuado ante las situaciones estresantes relacionadas con su trabajo de asistencia.

Tabla 7. Nivel de desempeño laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	67.0	82.72
Medio	14.0	17.28
Alto	0.0	0.0

En la tabla 7, se presenta la situación laboral de los profesionales de enfermería y técnicos. La mayoría de estos profesionales mostraron un bajo nivel de conducta laboral, con 67 de ellos (82,72%) ubicándose en este nivel, seguido de 14 participantes (17,28%) que presentaron una conducta laboral de nivel medio, sin que se registraran participantes con niveles altos. Ello pone de manifiesto limitaciones referidas a la organización y la eficacia del trabajo, la fijación de prioridades, la gestión del tiempo, la participación activa en las tareas y la búsqueda de nuevos retos. Además, ciertos comportamientos poco productivos, centrados en las limitaciones del trabajo o en expresar insatisfacción laboral, podrían tener impacto sobre la conducta laboral de enfermería y técnicos en su trabajo en los servicios de salud.

4.1.2. Prueba de hipótesis

Existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de cuidado intensivos de un Hospital Público de Arequipa, 2026.

Tabla 8. Correlación entre estrés y el desempeño laboral

			Estrés	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-,827**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,827**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

La tabla de correlaciones describe la asociación que existe, entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de cuidados intensivos de un hospital público de Arequipa correspondiente al año 2026, mediante la utilización de la prueba estadística llamada rho de Spearman, encontrando que el coeficiente de correlación obtenido fue de -0,827, lo que indica una correlación negativa muy fuerte entre ambas variables. También se obtuvo un nivel de significación bilateral de 0,000 (menor a 0,05), lo que demuestra que la relación existente entre ambas variables resulta significativa para el estudio, es decir, a más estrés laboral en el personal de enfermería y técnico, menos desempeño laboral; pudiendo aceptar la hipótesis general de investigación, concluyéndose así que existe una conexión entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores evaluados.

H.E.1: Existe una relación significativa entre el estrés y el rendimiento en la tarea de los colaboradores de cuidado intensivos de un Hospital Público de Arequipa, 2026.

Tabla 9. Correlación entre el estrés y el rendimiento en la tarea

			Estrés	Rendimiento en la tarea
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-,856**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Rendimiento en la tarea	Coeficiente de correlación	-,856**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

Se evidencia una conexión significativa entre el estrés laboral y el rendimiento en las tareas de los colaboradores de los cuidados intensivos (p=0.000). Los datos presentan una relación de -0,856, lo que da como resultado una correlación negativa muy alta entre las variables, por ende, cuando el estrés laboral de los enfermeros y técnicos aumenta, el rendimiento disminuye en las tareas relacionadas con la organización del trabajo, el cumplimiento oportuno de las actividades, la gestión del tiempo y la asignación de prioridades.

H.E.2: Existe una relación significativa entre el estrés y el rendimiento en el contexto de los colaboradores de cuidado intensivos de un Hospital Público de Arequipa, 2026.

Tabla 10. Correlación entre estrés y el rendimiento en el contexto.

			Estrés	Rendimiento en contexto
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-,844**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Rendimiento en contexto	Coeficiente de correlación	-,844**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

Se revela una conexión significativa entre el estrés laboral y el rendimiento de los colaboradores de cuidados intensivos (p=0.000, rho=-0.844). Por tanto, el estrés laboral va en función de la disminución del rendimiento en el contexto laboral de los profesionales de enfermería y técnicos para los mismos, que se refleja en los aspectos de asumir otras responsabilidades, participar activamente en reuniones, enfrentar retos nuevos y mantener una correcta integración en el contexto de trabajo.

H.E.3: Existe una relación significativa entre el estrés y los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de cuidados intensivos de un Hospital Público de Arequipa, 2026.

Tabla 11. Correlación entre el estrés y los comportamientos contraproducentes

			Estrés	Comportamientos contraproducentes
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-,822**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Comportamientos contraproducentes	Coeficiente de correlación	-,822**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

Se expone un nexo significativo entre el estrés laboral y los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de cuidados intensivos (p=0.000, rho=-0,822), lo que demuestra que los comportamientos contraproducentes como resaltar los aspectos negativos de su trabajo, manifestar insatisfacción laboral, comunicar percepciones desfavorables sobre el entorno donde trabajan se vinculan con la manifestación de la tensión laboral.

4.1.3. Discusión de resultados

Con respecto al objetivo general de determinar la relación entre el estrés y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de los cuidados intensivos en un hospital público de Arequipa, la correlación que hemos encontrado con la ayuda de la prueba estadística Rho de Spearman ha sido de un coeficiente de correlación de -0,827, lo que indica una correlación negativa de mucha fuerza con relación a la variable dependiente e independiente, además de un nivel de significancia bilateral de 0,000 ($p<0,05$) que demuestra que la relación es significativa. Lo que nos indica que, mientras mayor es el estrés laboral del personal de enfermería y técnicos de cuidados intensivos, se presenta un menor rendimiento en el trabajo. Estos hallazgos podían explicarse porque el trabajo en unidades críticas supone una elevada carga emocional y física, una continua exposición a la muerte y el sufrimiento de los pacientes, a la presión asistencial, al miedo de cometer errores y a la existencia de exigencias laborales continuas, lo cual afecta a la capacidad del personal en cuestión para lograr una correcta concentración, organizarse y rendir bien en la producción del propio trabajo.

Los resultados encontrados son opuestos a los encontrados por Onofre, quien sostiene que no existe relación significativa entre el estrés y el desempeño, aunque se destacaron niveles bajos de estrés y un desempeño laboral alto. También los resultados distan en parte de la conclusión de Lema y Reinoso, quienes afirman que no existe relación significativa entre estrés y desempeño, aunque llegaron a encontrar una relación inversamente proporcional entre desempeño y la sensación de no valer nada por sí mismo. Sin embargo, los resultados de este estudio se asemejan a lo que establece Cabezas, quien sí encontró una relación inversamente significativa entre tensión y desempeño, ya que constataron que presión laboral, agotamiento emocional y exigencias conducen a resultados opuestos a la productividad y el desempeño de los sujetos investigados.

De la misma manera, los resultados obtenidos están en consonancia con la teoría transaccional del estrés que presentan Richard Lazarus y Susan Folkman, quienes indican que el estrés aparece cuando se percibe que las exigencias que provienen del entorno sobrepasan los recursos con los que se dispone para afrontarlas. En esta línea, el personal de enfermería y los técnicos de cuidados críticos se exponen de manera continua a situaciones complejas o emocionalmente exigentes, las cuales, siendo interpretadas como amenazas, rebasan las posibilidades físicas y psicológicas que se poseen. Dicho todo eso, dicha percepción tiene un impacto negativo sobre el rendimiento laboral, la calidad del desarrollo de sus tareas, la toma de decisiones y el abordaje eficiente de las exigencias diarias.

Por último, el estrés laboral representa una variable determinante en el rendimiento de los trabajadores de salud, puesto que, en los lugares de trabajo intensivos, el estrés tanto emocional como asistencial es más elevado. Por este motivo, las instituciones hospitalarias deberían establecer estrategias de ayuda emocional, programas de manejo del estrés y programas de mejora del clima laboral, para preservar el bienestar del personal y optimizar el rendimiento profesional en beneficio del servicio prestado a los enfermos.

En la parte correspondiente al objetivo específico 1 de investigar la relación existente entre el estrés versus el rendimiento en la tarea del personal de cuidados intensivos de un hospital público de Arequipa en el año 2026, se hace imprescindible volver a afirmar que la prueba estadística Rho de Spearman dio un coeficiente de correlación de -0,860, lo que indica una correlación inversa negativa muy alta para las anteriores variables, exponiendo que el incremento del estrés laboral del personal de enfermería y de los técnicos hace disminuir el rendimiento en las tareas que se centra en la organización del trabajo, en el cumplimiento de las actividades, en la gestión de tiempo y en el establecimiento de prioridades. Por esta razón, es necesaria la aceptación de la hipótesis específica planteada,

ya que queda confirmada la existencia de la relación significativa entre el estrés laboral y el rendimiento en las tareas que realiza el personal evaluado.

Las anteriores conclusiones podrían explicarse ya que el personal que se desempeña en UCI frecuentemente se enfrenta a situaciones de gran exigencia física y emocional debido a la atención continua de los pacientes críticos, la presión a actuar rápidamente, la sobrecarga de trabajo y la responsabilidad permanente por la toma de decisiones, lo que se traduce en agotamiento y tensión emocional con un impacto negativo en la forma de organizar y cumplir de manera adecuada sus funciones en el servicio.

Los resultados coinciden con lo descrito por Núñez y Muñoz, que describieron elevados y moderados niveles de estrés laboral en el personal sanitario principalmente por extenuación emocional, despersonalización y dificultar la realización personal. Este grupo de investigadores reconoció que la mayor parte de los colaboradores presentaban grados altos de tensión laboral que afectaban negativamente su trabajo en las actividades asistenciales. Por lo tanto, los resultados del presente estudio reafirman que el estrés laboral se presenta como un factor que merma el desarrollo apropiado de las tareas del personal sanitario.

Del mismo modo, los resultados son congruentes con la definición conceptual de rendimiento laboral propuesta por John P. Campbell, el cual plantea que el rendimiento laboral es el conjunto de las conductas y acciones que son de importancia para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Desde este punto de vista, el rendimiento de las personas en las tareas significa que son capaces de organizar su trabajo, gestionar su tiempo, fijar prioridades y, sobre todo, manejar el rendimiento de la tarea. No obstante, cuando las personas se encuentran bajo altos niveles de estrés, estas capacidades pueden verse trastocadas, y como resultado, la calidad y la eficiencia del trabajo que llega a

realizarse pueden verse afectadas.

Por último, se considera la tensión laboral como un aspecto que tiene repercusión en el desempeño en las actividades desencadenadas en la UCI. Por lo tanto, sería muy importante que las instituciones hospitalarias implementaran estrategias de intervención para el manejo del estrés, apoyo emocional y reparto equilibrado de las cargas laborales, con el objetivo de potenciar el rendimiento del personal de enfermería y facilitar una atención segura y efectiva de los pacientes.

En lo que respecta al específico objetivo se encontró un nexo significativo entre el estrés y el rendimiento en el contexto del personal colaborador de cuidados intensivos (p=0.000, rho=-0,844), por lo que, a medida que se incrementa el estrés laboral del personal enfermero y técnicos, disminuye el rendimiento laboral en cuanto a las responsabilidades adicionales asumidas, la participación activa en las reuniones, el enfrentamiento de los retos y el adecuado trabajo en la integración.

Estos resultados podrían justificarse por el hecho de que el personal de la unidad de cuidados intensivos se encuentra expuesto, de manera continua, a situaciones de exigencia asistencial, a la sobrecarga laboral, a exigencias emocionales, y a la responsabilidad constante frente el cuidado de pacientes críticos. Todo ello genera agotamiento emocional y físico, y una reducción de la motivación, de la participación activa y la disposición del trabajador para colaborar e integrarse bien en la dinámica del entorno laboral. Así pues, el estrés perjudica las conductas vinculadas al aprendizaje contextual y la capacidad para superar nuevos retos, así como las relaciones en el trabajo.

Los resultados obtenidos son semejantes a los referidos por Fernandez, quien dió a conocer en su estudio una relación inversa entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador de los enfermeros, observando que el incremento del estrés laboral produce

efectos adversos en todas las dimensiones del desempeño laboral. Así mismo, los resultados encontrados concuerdan con lo expuesto por Obregón y Yumbato, quienes presentaron relaciones inversas entre la tensión y componentes del desempeño laboral como la productividad, eficacia y eficiencia. No obstante, los resultados encontrados presentan diferencias parciales con los hallazgos de Gamarra y Arevalo, así como con los presentados por Roque, quienes evidenciaron relaciones directas entre el estrés y desempeño laboral. Las diferencias podrían deberse a características propias de las muestras, el contexto hospitalario, las condiciones organizacionales existentes o al nivel de exigencia laboral por parte de cada institución de salud.

También los resultados tienen que ver con la propuesta teórica de Koopmans y otros autores, quienes entienden el desempeño laboral como un constructo tridimensional: desempeño en la tarea, desempeño contextual y comportamiento contraproducente. En este aspecto, el desempeño contextual hace mención a aquellas conductas que ayudan a desarrollar la cooperación, la integración y a constituir un ambiente organizacional adecuado. De este modo, cuando la persona trabajadora presenta altos niveles de estrés, muchas de estas conductas podrían verse afectadas, las cuales pueden llegar a aminorar su participación activa, la activación de las responsabilidades extra o las interacciones sociales positivas dentro del equipo de trabajo.

Por último, se estima que el estrés laboral influye negativamente y de forma significativa en el rendimiento contextual del personal de enfermería y técnicos de salud en áreas críticas como las unidades de cuidados intensivos, por las altas exigencias asistenciales y emocionales que caracterizan el trabajo en estas áreas. Por esta razón, se considera importante que las organizaciones hospitalarias pongan en práctica estrategias tendentes a potenciar el trabajo en equipo, la comunicación organizacional y el apoyo emocional del personal, para favorecer un entorno laboral saludable y mejorar el

rendimiento integral de los trabajadores de la salud.

Respecto al objetivo específico de la presente investigación, se reportó un nexo significativo entre el estrés y los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de cuidados intensivos (p=0.000, rho=-0,822), lo que pone de manifiesto que la relación encontrada es estadísticamente significativa, es decir, que el estrés laboral se correlaciona de forma significativa con los comportamientos contraproducentes del personal de enfermería y técnicos, así como en conductas como centrarse en aspectos negativos del trabajo, manifestar una insatisfacción laboral, o expresar percepciones desfavorables sobre el lugar donde realiza sus funciones.

Estos resultados pueden explicarse en la medida en la cual, el personal que trabaja en unidades de cuidados intensivos vive constantemente bajo condiciones de alta presión emocional, de sobrecarga laboral, de agotamiento físico y de exigencias organizacionales, lo cual impacta sobre su estabilidad emocional y su percepción del ambiente laboral. Cuando existe una alta carga laboral, este puede llegar a presentar actitudes negativas, falta de motivación, frustraciones, insatisfacciones, lo cual se traduce en conductas no deseadas que impactan sobre el clima de la organización y sobre el rendimiento del mismo.

Los resultados encontrados son similares a los hallados por Zamora, quien reportó una relación inversa entre el estrés por trabajo y el desempeño laboral, indicando que altos niveles de estrés y de agotamiento emocional reduzcan el desempeño laboral de los trabajadores. Al igual que los resultados, también tienen relación con lo encontrado por Cueva y colaboradores, quienes detectaron altos niveles de estrés laboral relacionados con condiciones de vida y trabajo desfavorables; concluyendo que existe una relación significativa entre el estrés laboral y factores de la organización. Sin embargo, los resultados difieren parcialmente con los hallazgos de Roque, quien demostró una relación positiva

entre el estrés y las conductas no productivas. Estas diferencias podrían explicarse por las características de la población estudiada, las condiciones laborales concretas y las diferencias organizacionales presentes en cada hospital.

De este mismo modo, los hallazgos son respaldados por la propuesta teórica de Koopmans y, sus autores, quienes advierten que el desempeño laboral está formado por tres dimensiones: desempeño en la tarea, desempeño contextual y comportamientos contraproducentes, haciendo referencia, estos últimos, a aquellas conductas que causan daño en el cumplimiento de los objetivos organizacionales y en el clima laboral. Desde esta perspectiva, el estrés laboral afecta directamente a las actitudes y conductas del trabajador, favoreciendo la aparición de respuestas negativas que interfieren en la interacción interpersonal, en la motivación y en el compromiso en el entorno laboral.

Finalmente, se considera que el estrés laboral constituye un factor relevante en la aparición de comportamientos contraproducentes en el personal de enfermería y técnicos de cuidados intensivos, debido a las elevadas demandas emocionales y laborales que caracterizan este servicio. Por ello, resulta indispensable que las instituciones hospitalarias implementen programas de apoyo psicológico, fortalecimiento del clima organizacional y estrategias de afrontamiento del estrés, con la finalidad de reducir conductas negativas y promover un ambiente laboral saludable que favorezca el bienestar del personal y la calidad de atención brindada a los pacientes.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Se concluyó que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de cuidados intensivos de un hospital público de Arequipa durante el 2026, habiéndose demostrado que la relación es una correlación negativa muy fuerte (Rho = -0,827; p<0,05), en la que el mayor nivel de estrés laboral del personal de enfermería y técnicos da como resultado un menor desempeño laboral de los colaboradores, específicamente dentro del servicio.

Se localizó que hay una relación significativa entre el estrés laboral y el rendimiento en las tareas de los colaboradores de cuidados intensivos, encontrándose una correlación negativa alta (Rho = -0.860; p<0.05). Esto es así en la medida en que el incremento del estrés llevaría a un efecto negativo en la organización del trabajo, en el cumplimiento en tiempo de actividades, en la gestión del tiempo y en el establecimiento de prioridades.

Así se pudo comprobar que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el rendimiento en el contexto de los trabajadores de cuidados intensivos siendo la correlación de tipo negativa, y muy fuerte (Rho = -0,844; p<0,05), lo que demuestra que el incremento del estrés laboral genera una disminución de la eficacia del personal intensivo para asumir responsabilidades adicionales, participar en las reuniones y asumir retos, así como para mantener la integración laboral apropiada.

El análisis realizado mostró que existe una relación significativa entre el estrés laboral frente a los comportamientos contraproducentes por parte de los trabajadores de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital público de Arequipa, evidenciándose una correlación negativa muy fuerte (Rho = -0,822; p<0,05), lo cual implica que cuanto más aumenta el estrés laboral más se hacen presentes conductas negativas en el entorno laboral,

tales como, mostrar insatisfacción, centrarse en los aspectos desfavorables sobre la situación en el trabajo y perjudicar el clima organizacional de la unidad.

5.2. Recomendaciones

Sugerimos a la Dirección del hospital público Arequipa que durante el año 2027 implemente un programa institucional de prevención y manejo del estrés laboral para el personal de enfermería y los técnicos de cuidados intensivos a través de talleres de afrontamiento emocional, pausas activas y acompañamiento psicológico, con el objetivo de reducir el estrés laboral y potenciar el bienestar del personal.

Se sugiere a la Jefatura del servicio de cuidados intensivos que, mensualmente a lo largo del año 2027, se dedique a la monitorización y organización de la distribución de actividades y cargas laborales del personal de enfermería y técnicos, con la finalidad de mejorar la rendición de cuentas del propio servicio de atención intensiva en las tareas inherentes a la organización del trabajo, cumplimiento en su momento de las funciones y gestión del tiempo.

Se sugiere a los responsables y coordinadores del servicio de cuidados intensivos que, trimestralmente durante el año 2027 se lleven a cabo programas de formación profesional y actividades de integración orientados a intensificar el trabajo en grupo, el liderazgo y la comunicación asertiva, con el fin de incrementar el rendimiento en el contexto laboral e alentar el sistema de participación de las personas que configuran y desarrollan las actividades previstas dentro del marco institucional.

Se aconseja a la Unidad de Recursos Humanos que, en el primer semestre del año 2027, ponga en marcha estrategias de motivación laboral, reconocimiento profesional y acompañamiento para el personal de enfermería y los técnicos con el objetivo disminuir a conductas perniciosas como insatisfacción laboral, actitudes negativas y conflictos

interpersonales en el entorno laboral.

REFERENCIAS

1. Hernández M, Cardona Y. Rol de enfermería en paciente con neumonía en la Unidad de Cuidados Intensivos. In 1er Simposio para el desarrollo de las Especialidades de Enfermería; 2022. https://simposioenfesp.sld.cu/index.php/simposioenfesp2022/2022/paper/viewPaper/261

2. Organización Mundial de la Salud. La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería. [Online].; 2020 [cited 2024 05 31. Available from: https://www.who.int/es/news/Ítem/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses.

3. Trujillo W. Factores psicosociales laborales y sintomatología ansiosa y depresiva en cuidados intensivos de un hospital público de Nuevo Chimbote. Horizonte Médico (Lima). 2024; 24(1). https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_05e3a912cdeae733dbc651dbb7b99330

4. Muñoz-Muñoz M, Carretero-Bravo J, Pérez-Muñoz C, Díaz-Rodríguez M. Analysis of the psychosocial impact of the COVID-19 pandemic on the nursing staff of the intensive care units (ICU) in Spain. Healthcare (Basel, Switzerland). 2022; 10(5). https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35627933/

5. Badwan M, Eshah N, Ahmad R. The role of organizational support in work engagement among nurses working in intensive care units. Journal of holistic nursing and midwifery. 2022; 32(4): 301-308. https://www.researchgate.net/publication/363453216_The_Role_of_Organizational_Support_in_Work_Engagement_Among_Nurses_Working_in_Intensive_Care_Units

6. Calderón G, Rivas L. Factores laborales y nivel de estrés en enfermeras de centro quirúrgico. Revista Cubana de Enfermería. 2021; 37(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000400013

7. Habibzadeh S, Masouleh S, Mitra M, Kazemnejad E. Moral distress and related factors in nurses working in intensive care units. Journal of holistic nursing and midwifery. 2020; 166-173.

https://hnmj.gums.ac.ir/browse.php?a_id=1408&sid=1&slc_lang=en&html=1

8. Hernández B. Estrés laboral y trastornos adictivos en empleados en trabajo desde casa: Una aproximación mediante el modelo JD-R. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática. 2021; 10(29). https://www.redalyc.org/journal/6379/637968300002/html/

9. Pruna D. Condiciones de trabajo del personal de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies. 2022; 3(5): p. 265- 276. https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/download/487/328/1358

10. Quintana D, Tarqui-Maman C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. Archivos de Medicina (Col). 2020; 20: 123-132. https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/

11. Bakker A, Demerouti E. La teoría de las demandas y los recursos laborales. Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones. 2013; 29(3): p. 107-115. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622013000300003

12. Onofre L. Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. º 1, Quito, en el año 2019. Universidad Andina Simón Bolívar, 2021. https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191

13. Cabezas G. El estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud. caso de estudio en un hospital de segundo nivel. Universidad Nocional de Chimborazo; 2023. http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10359

14. Lema N, Reinoso M. Estrés laboral y desempeño en el personal del hospital San Francisco, Latacunga. Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas. 2023; 6(3): 109-122. https://www.redalyc.org/pdf/7217/721778125014.pdf

15. Núñez M, Muñoz M. Niveles de estrés laboral en funcionarios del Departamento Regional de Atención Primaria a la Salud y las Unidades de Salud Familiar – Pilar, 2021. LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales y Humanidades. 2024; 5(2): 1677 – 1688. https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1979

16. Cueva G, Valenzuela S, Hidalgo J. Calidad de vida en el trabajo y síntomas de estrés

laboral de enfermeras/os en Ecuador. Revista San Gregorio. 2023; 1(55): 46–64. https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2292

17. Zamora Z. Estrés y desempeño laboral en enfermeras del servicio de unidad de cuidados intensivos-Hospital EsSalud III-Chimbote, 2021. Universidad César Vallejo; 2022. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_3b60cf1aa8f630421db2cb6f2cf7e26d

18. Gamarra I, Arevalo R. Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Judas Tadeo, Lima - 2023. Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería. 2023; 3(3): 7–18. https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/ba09ca35-3070-44a8-983e-e50dc9121ce9

19. Fernandez V. Estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020. Universidad Privada del Norte; 2022. https://repositorio.upn.edu.pe/item/187d831b-f731-4888-8ed6-713835763a6c

20. Roque M. Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de salud del centro de atención primaria EsSalud, Trujillo, 2023. Universidad César Vallejo; 2023. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_1858ae49a0358007e443fc0a97bc91b6/Description

21. Obregón M, Yumbato S. Estrés y desempeño laboral en profesionales de enfermería del Hospital Barranca, 2020. Universidad César Vallejo; 2021. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_18645f1bbcdfd7ce114f3c1b81e954ad

22. García P, Martínez A, García L, Castillo G, Fajardo L, Zúñiga R. Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19. Revista de salud pública. 2020; 65-73. https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/31332

23. Cortez L, Pantoja M, Cortes D, Tello M, Nuncio J. Estrés laboral del personal de enfermería en una institución de tercer nivel de atención de la ciudad de México. Investigación y Pensamiento Crítico. 2022; 10(2): 04-22. https://revistas.usma.ac.pa/ojs/index.php/ipc/article/view/288.

24. Tan S, Yip A. Hans Selye (1907–1982): Founder of the stress theory. Singapore medical journal. 2018; 59(4). https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC5915631/

25. Lazarus R. Stress, appraisal, and coping: Springer; 1984. https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC5915631/

26. Rodríguez I, Fonseca G, Aramburú G. Estrés Académico en Alumnos Ingresantes a la Carrera de Odontología en la Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. Odontostomat [Internet]. 2020; 14(4). https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-381X2020000400639&script=sci_arttext

27. Arpi E, Geronimo A, Huertas G, Torres N, Guerrero J. Estrés académico en la conducta de salud en estudiantes universitarios de Lima Metropolitana. Revista San Gregorio. 2024; 1(58): 78–86. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2528-79072024000200078&script=sci_arttext

28. Buitrago L, Barrera M, Plazas L, Chaparro C. Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. Revista Investig. Salud Univ. Boyacá [Internet]; 8(2): 131-46. https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553

29. Preciado A, Orellana C, Clin A. Estrés en Internos de Enfermería: Análisis Exhaustivo desde la Perspectiva Académica y Laboral. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 2024; 8(3): 9283-9303. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9787269

30. Rosario F, Cuba S, Sinti D. Estrés del personal de enfermeria durante la pandemia COVID-19, en hospitales de Lima Norte. Ágora [Internet]. 2021; 8(2): p. 27-32. https://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/190

31. Cobos G, Soriano A, Sejio M. Estrés laboral en enfermería de cuidados crítico. Revista Científico-Sanitaria. 2021; 5(4). https://revistacientificasanum.com/wp-content/uploads/Vol5n4/Vol5n4-Articulos-PDF/sanum_v5_n4_a9.pdf

32. Ramos P, Barrada J, Oopmans L. Assessing job performance using brief self-report scales. The case individual Work Performance Questionaire, Journal of Work and Organizational Psychology. 2020; 35(3). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1576-59622019000300006

33. Toscano F, Zappalá S. Overall Job Performance, Remote Work Engagement, Living with Children, and Remote Work Productivity During the COVID-19 Pandemic. european Journal of Psychology Open. 2021; 25. https://psycnet.apa.org/fulltext/2022-27220-004.html

34. Campbell J. Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. 2nd ed.: Handbook of industrial and organizational psychology; 1990. https://psycnet.apa.org/record/1993-97198-012

35. Spector P. Industrial and organizational psychology: Research and practice: John Wiley & Sons; 2021. https://books.google.com.pe/books?hl=en&lr=&id=Obs6EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=35.+Spector+P.+Industrial+and+organizational+psychology:+Research+and+practice:+John+Wiley+%26+Sons&ots=yYWVilyMjz&sig=8sRpeLeeymq3rkXgf7a6UGm7WsI#v=onepage&q=35.%20Spector%20P.%20Industrial%20and%20organizational%20psychology%3A%20Research%20and%20practice%3A%20John%20Wiley%20%26%20Sons&f=false

36. Koopmans L, Bernaards C, Hildebrandt V, De-Vet H, Van-der-Beek A. Measuring individual work performance: identifying and selecting indicators. Work. 2014; 48(2): p. 229-238. https://www.researchgate.net/publication/242332755_Measuring_individual_work_performance_Identifying_and_selecting_indicators

37. Noor L, Wan N, Wan J, Rokioah M, Rohana Y. The Employees-Organizational Performance Needs Model: The Mapping of Maslow's Hierarchy of Needs and Balanced Scorecard into the Maqasid Al-Shari'ah Model. International Academic Symposium of Social Science 2022). 2022; 82(1). https://doi.org/10.3390/proceedings2022082004

38. Ugoni J. Employee Motivation: Maslow's Needs Theory and Human Behavior in Organizations. SSRN. 2023; 23. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4533426

39. Bautista I, Quintana C, L. M. Safety culture, safety performance and financial performance. A longitudinal study. Safety Science. 2023; 172. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S092575352300351X

40. Vilcape W, Tocas C, Mora J. Correlation of human talente management on job

performance in private socoal associations of metropolitan Lima. Chakiñan. 2024. https://doi.org/10.37135/chk.002.23.10

41. Gómez F, Díaz E. The relation between Self-Esteem and Productivity: An analysis in higher education institutions. Front Psychol. 2022; 11. https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2022.1112437/full

42. Samuel C, Nassution S. The Influence of Self-Actualization Needs, Awards, and Social Needs on The Work Achievements of Rantauprat State Court Officers. Quantitative Economics and Management Studies. 2022; 3(3): 402-410. https://qemsjournal.org/index.php/qems/article/view/962

43. Cendales B, Segura S, Gonzáles M. Variables e Instrumentos para la evaluación del desempeño individual en el trabajo. Cuadernos Latinoamericanos de Administración. 2022; 18(34). http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9817993

44. Reig A, Ramos P, Fernández E, Clemente M. Don't Curb Your Enthusiasm! The Role of Work Engagement in Predicting Job Performance. Journal of Work and Organization Psychology. 2024; 40. https://www.redalyc.org/journal/2313/231377841005/html/

45. Barradas M, Rodríguez J, Maya I. Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. RECAI. 2021; 25. https://www.redalyc.org/journal/6379/637968301002/637968301002.pdf

46. Weston M. Strategic Planning for a Very Different Nursing Workforce. Nurse Lead. 2022; 20(2). https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35075352/

47. Khoen D, De Witte H, Schaufeli W, Dello S, Bruyneel LSW. Engaging leadership and nurse well-being: the role of the work environment and work motivation—a cross-sectional study. Human Resources for Health. 2024; 22. https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38225620/

48. Ortiz M, Larregui G, Rivera O. Factores que impactan el desempeño laboral: Estudio sobre la adaptabilidad al teletrabajo inducido por el evento del COVID-19. RAN. 2023. https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38225/

49. Muric A, Soriano A, Zappala P, Peiró J. Can Activity Worthwhileness Explain OCB-I Change? The Mediating Role of Positive Emotions. Journal of Work and

Organizaitonal Psychology. 2022; 38(2). https://journals.copmadrid.org/jwop/art/jwop2022a8

50. Morga S. Nurse productivity: using evidence to enhance nurses' use of time. Nursing Standard; 12. https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38343375/

51. Che X, Guo Z, Chen Q. The Relationship Between K-Workers' Leader–Member Exchange, Organizational Citizenship Behavior and Task Performance—Evidence from Chinese Hospitals. Frontiers Psychology. 2021; 12. https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2021.625584/full

52. Hawkins N, Jeong S, Smith T, Sim J. A conflicted tribe under pressure: A qualitative study of negative workplace behaviour in nursing. J Adv Nurs. 2023; 79(11). https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36394212/

53. Alsadaan N, Salameh B, Elsaid F, Alruwaii R, Alruwaili MAS, Nuwayfi ARG, et al. Impact of Nurse Leaders Behaviors on Nursing Staff Performance: A Systematic Review of Literature. Inquiry. 2023; 13. https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37269099/

54. Gonz´les R, Santiago Y. El método hipotético deductivo de Karl Popper en los estudiantes de la Educación Básica Regular en Perú. Educación: Revista de la Facultad de Ciencias de la Educación /. 2023; 29(2). https://revistas.unife.edu.pe/index.php/educacion/article/view/3045

55. Calle S. Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 2023; 7(4). https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7016

56. Arias J, Covinos M. Diseño y metodología de la investigación Arequipa, Perú: Enfoques Consulting EIRL; 2021. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf

57. Sánchez M, Ponce A, Navarro F, Olmedo E. Una aproximación práctica a los diseños de investigación cuantitativa. Espiral Cuadernos del profsorado. 2024; 17(35). https://digibug.ugr.es/handle/10481/92178

58. Escriba V, Más R, Cardenas M, Pérez S. Validación de la escala de estresores laborales en personal de enfermería: «the nursing stress scale. Gaceta Sanitaria. 1999; 13(3): p. 191- 200. https://www.gacetasanitaria.org/es-validacion-escala-estresores-

laborales-personal-articulo-S0213911199713506

59. Machacuay J, Vera G. Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020. Tesis de especialidad. Callao - Perú: Universidad Nacional del Callao; 2020. https://repositorio.unac.edu.pe/item/af5bdb5f-889e-4b1e-955c-19af38e1e280

60. Geraldo L. Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. Revista de investigación en Psicología. 2022; 25(1): p. 63 - 81. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-74752022000100063

61. Aparicio P. Estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022. Universidad Norbert Wiener; 2023. https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/e7bad92b-8677-489e-b5b9-1889e56b80af

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
General • ¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de cuidados intensivos de un Hospital Público de Arequipa, 2026? **Específicos** 1. ¿Cuál es la relación entre el estrés y el rendimiento en la tarea de los colaboradores de cuidados intensivos de los colaboradores de cuidado intensivos de un Hospital Público de Arequipa, 2026? 2. ¿Cuál es la relación entre el estrés y el rendimiento en el contexto de los colaboradores de	**General** • Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de cuidados intensivos de un hospital público de Arequipa, 2026. **Específicos** **O.E.1:** Identificar la relación entre el estrés y el rendimiento en la tarea de los colaboradores de cuidados intensivos de un Hospital Público de Arequipa, 2026. **O.E.2:** Identificar la relación entre el estrés y el rendimiento en el contexto de los colaboradores de cuidados intensivos de un	**General** • Existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de cuidado intensivos de un Hospital Público de Arequipa, 2026. **Específicos** **H.E.1:** Existe una relación significativa entre el estrés y el rendimiento en la tarea de los colaboradores de cuidado intensivos de un Hospital Público de Arequipa, 2026. **H.E.2:** Existe una relación significativa entre el estrés y el rendimiento en el contexto de los	• Variable 1: Estrés • Variable 2: Desempeño laboral	– **Enfoque epistemológico:** Positivista – **Tipo de investigación:** Básica – **Nivel de investigación:** Correlacional – **Diseño:** No experimental, transversal – **Población:** 81 profesionales y técnicos de Enfermería. – **Muestreo:** Censal – **Muestra:** 81 profesionales y técnicos de Enfermería.

cuidados intensivos de los colaboradores de cuidado intensivos de un Hospital Público de Arequipa, 2026? 3. ¿Cuál es la relación entre el estrés y los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de cuidados intensivos de los colaboradores de cuidado intensivos de un Hospital Público de Arequipa, 2026?	Hospital Público de Arequipa, 2026. **O.E.3:** Identificar la relación entre el estrés y los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de cuidados intensivos de un Hospital Público de Arequipa, 2026.	colaboradores de cuidado intensivos de un Hospital Público de Arequipa, 2026. **H.E.3:** Existe una relación significativa entre el estrés y los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de cuidados intensivos de un Hospital Público de Arequipa, 2026.		– **Técnica:** Encuesta – **Instrumento:** Cuestionario

Anexo 2: Instrumentos

ESCALA DE ESTRÉS DE ENFERMERÍA

Instrucción: El objetivo de la indagación es determinar la vinculación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de cuidados intensivos. Por favor, indique con un aspa (X) la alternativa que mejor refleje la frecuencia con que usted cree que cada situación ha sido estresante en los últimos meses, considerando las siguientes alternativas:

Nunca (N)	Algunas veces (AV)	Frecuentemente (F)	Muy frecuentemente (MF)
0	1	2	3

Datos Generales

1. Edad : …….
2. Sexo : M ( ) F ( )
3. Tiempo laboral: …….

Datos específicos

N°	Ítems	N	AV	F	MF
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.				
2	Recibir críticas de un médico.				
3	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.				
4	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.				
5	Problemas con un supervisor.				
6	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.				

7	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio.				
8	La muerte de un paciente.				
9	Problemas con uno o varios médicos.				
10	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.				
11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
12	Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha.				
13	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo.				
14	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.				
15	Sentirse insuficientemente preparado emocionalmente a la familia del paciente para ayudar.				
16	No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.).				
17	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.				
18	No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente.				
19	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.				
20	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal.				
21	Ver a un paciente sufrir.				
22	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios.				
23	Sentirse insuficientemente preparado emocionalmente al paciente para ayudar.				

24	Recibir críticas de un supervisor.				
25	Personal y turno imprevisible.				
26	El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.				
27	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas).				
28	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.				
29	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
30	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.				
31	El médico no está presente en una urgencia médica.				
32	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.				
33	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.				
34	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.				

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Instrucción: Marcar con un aspa (x) en los paréntesis y en el recuadro su respuesta.

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

ÍTEMS		1	2	3	4	5
RENDIMIENTO DE TAREAS						
1	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.					
2	He sido capaz de establecer prioridades.					
3	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.					
4	He gestionado bien mi tiempo.					
5	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.					
6	He dedicado tiempo a mantener.					
7	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.					
RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO						
8	He asumido responsabilidades adicionales.					
9	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.					
10	He participado activamente en reuniones y/o consultas.					
COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES						
11	He empeorado los problemas del trabajo.					
12	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos.					
13	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
14	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.					

Anexo 3: Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad: Cuestionario de Estrés

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	34

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	50,1000	296,714	,547	,897
Ítem 2	50,3667	298,861	,444	,899
Ítem 3	49,9667	302,447	,385	,900
Ítem 4	50,0333	301,551	,409	,900
Ítem 5	49,9000	300,507	,402	,900
Ítem 6	50,1333	294,533	,591	,897
Ítem 7	50,0333	298,654	,420	,900
Ítem 8	49,8667	298,395	,433	,899
Ítem 9	50,2333	301,909	,438	,899

Ítem 10	49,8000	300,234	,404	,900
Ítem 11	49,8667	295,775	,530	,898
Ítem 12	50,1000	300,162	,372	,900
Ítem 13	49,8333	301,661	,418	,899
Ítem 14	49,9667	303,275	,409	,900
Ítem 15	50,3000	297,114	,456	,899
Ítem 16	49,8667	299,085	,489	,898
Ítem 17	50,1333	298,464	,392	,900
Ítem 18	49,9333	299,926	,428	,899
Ítem 19	49,8000	300,097	,468	,899
Ítem 20	50,4333	306,530	,280	,901
Ítem 21	50,3000	298,493	,492	,898
Ítem 22	49,9000	300,852	,420	,899
Ítem 23	50,0667	301,857	,415	,899
Ítem 24	49,6667	303,333	,338	,901
Ítem 25	49,8667	297,775	,462	,899
Ítem 26	50,0000	298,414	,538	,898
Ítem 27	49,8667	298,533	,456	,899
Ítem 28	50,1667	298,282	,443	,899
Ítem 29	49,9000	298,369	,473	,899
Ítem 30	50,1667	299,040	,501	,898
Ítem 31	50,2000	296,924	,546	,897
Ítem 32	50,2000	306,303	,289	,901
Ítem 33	50,4333	306,323	,312	,901
Ítem 34	50,3000	296,838	,522	,898

Confiabilidad: Cuestionario de Desempeño Laboral (IWPQ)

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	14

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	39,4667	116,602	,460	,864
Ítem 2	39,0667	117,375	,452	,865
Ítem 3	39,2333	112,323	,693	,853
Ítem 4	39,3667	113,275	,602	,857
Ítem 5	39,4667	110,878	,573	,858
Ítem 6	39,4000	113,766	,550	,860
Ítem 7	39,0333	117,068	,375	,870
Ítem 8	39,4667	115,430	,529	,861
Ítem 9	39,4333	113,702	,587	,858
Ítem 10	39,1000	116,093	,491	,863
Ítem 11	39,6000	112,800	,599	,857
Ítem 12	39,1333	115,223	,491	,863
Ítem 13	39,7000	112,286	,584	,858

Ítem 14	38,8667	117,844	,437	,865

Anexo 4: Aprobación del Comité de Ética

Universidad Norbert Wiener

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN
DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lima, 23 de febrero del 2026.

Autor Responsable:
DAIMO GABINO JIMENEZ GONZALES

Exp. Nº: 0201-2026

De mi consideración:
Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica (CIEIC) de la Universidad Privada Norbert Wiener evaluó y **APROBÓ** el siguiente proyecto de investigación:

Proyecto Titulado: **"Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de cuidados intensivos de un hospital público de Arequipa, 2026"**
Versión Nro. 1, aprobada por el asesor en fecha 18/02/ 2026.

El cual tiene como Autor(es) a:
DAIMO GABINO JIMENEZ GONZALES
JESSICA CAROL UGARTE HUAHUALUQUE

La **APROBACIÓN** otorgada comprende la verificación del cumplimiento de las buenas prácticas éticas, la adecuada evaluación del balance riesgo/beneficio, la idoneidad del equipo de investigación y la garantía de confidencialidad en el manejo de los datos, entre otros aspectos éticos y metodológicos pertinentes.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

- La aprobación otorgada por el CIEIC tiene una **vigencia de veinticuatro (24) meses** contados desde la fecha de emisión del presente documento. Esta vigencia es exclusiva para los procedimientos éticos revisados por el Comité y no sustituye ni aplica a los trámites administrativos ante la Oficina de Grados y Títulos.
- La constancia de aprobación por el CIEIC **no garantiza la aceptación** por parte de las **instituciones** en las que se planea realizar la investigación.
- En caso de requerir una **enmienda**, entendida como una modificación menor que **no altera de manera sustantiva** el proyecto aprobado, esta deberá ser presentada al CIEIC y no podrá ejecutarse sin su aprobación previa. **Cualquier cambio sustantivo deberá tramitarse como proyecto nuevo** ante el CIEIC.

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

Atentamente,

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

Anexo 5: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Daimo Gabino Jimenez Gonzales y Jessica Carol Ugarte Huahualuque

Título: "Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de cuidados intensivos de un hospital público de Arequipa, 2026"

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: "Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de cuidados intensivos de un hospital público de Arequipa, 2026", desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener S.A. (UPNW). Propósito del estudio: El propósito de este estudio es determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de cuidados intensivos de un hospital público de Arequipa, 2026. Los resultados permitirán identificar posibles mejoras en la salud de los del personal de enfermería para futuras intervenciones en contextos similares.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente: Se explicará el procedimiento a realizar para la toma del instrumento, se firmará el consentimiento informado y se procederá con el llenado de los cuestionarios. La encuesta puede demorar unos 25 minutos y (según corresponda, añadir a detalle). Los resultados de la/los instrumentos se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario

Beneficios

Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación (de manera individual o grupal), que puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la aplicación del instrumento, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la Lic. Mamani Vilca, Rosa Antonia (número de teléfono: 989169191)

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya

aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante	**Investigador**
Nombres:	**Nombres:**
DNI:	**DNI:**

Anexo 6: Carta de solicitud de la institución para la recolección de datos

EsSalud

EsSalud

Firmado digitalmente por FLORES VELARDE Remmy Ronald FAU 20131207750 hard
Motivo: Soy el autor del documento.
Fecha: 27.04.2026 08:52:19-0500

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

NOTA N° 000058-CIEI-UCIYD-GRAAR-ESSALUD-2026
Arequipa, 21 de Abril del 2026

Expediente: 0343020260008131.

Señor/a
JUAN ZUÑIGA RODRIGUEZ
JEFE DE UNIDAD DE UNIDAD DE CAPACITACION INVESTIGACION Y DOCENCIA - GRAAR
Presente. –

ASUNTO : APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Es grato dirigirme a usted, con un saludo cordial y en atención al asunto comunicarle que el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Red Asistencial Arequipa - EsSalud, ha evaluado y APROBADO, el siguiente Proyecto de Investigación titulado:

"ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CUIDADOS INTENSIVOS DE UN HOSPITAL, AREQUIPA 2026"

Presentado por **DAIMO GABINO, JIMENEZ GONZALES** y **JESSICA CAROL, UGARTE HUAHUALUQUE,** estudiante de Escuela Académica Profesional de Postgrado de la Universidad Norbert Wiener, **como investigador principal.** 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:

- Toda enmienda o adenda se deberá presentar al CIEI-RAAR y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
- Se compromete a respetar la CONFIDENCIALIDAD de la información.
- La vigencia de la aprobación es de un año (12 meses) a partir de la emisión de este documento.
- 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.
- Todo trabajo de investigación debe contar con la filiación de ESSALUD, para efectos de publicación.

El proyecto mencionado, califica para evaluación expedita, por cumplir los requisitos según el Manual de Procedimientos del CIEI. Para la ejecución del proyecto, deberá contar con la carta de aprobación de la Unidad de Capacitación, Investigación y Docencia.

Atentamente,

Firmado digitalmente por
REMMY RONALD FLORES VELARDE
Presidente de Comite
ESSALUD

RRFV/gmvmdc

Esta es una copia autenticada imprimible de un documento electrónico archivado por ESSALUD, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013- PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM.

Esquina Peral – Ayacucho s/n
Cercado-Arequipa-Perú
Tel.:(054) 370380 - anexo 80953
Correo: cieiraar@gmail.com

Anexo 7: Carta de aprobación de la Institución para la recolección de datos

Firmado digitalmente por ZUÑIGA RODRIGUEZ Juan FAU 20131257750 hard
Motivo: Soy el autor del documento.
Fecha: 22.04.2026 11:15:42-0500

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

CARTA N° 000064-UCIYD-GRAAR-ESSALUD-2026

Arequipa, 22 de Abril del 2026

Expediente: 0343020260008131.

Señor
DAIMO GABINO, JIMENEZ GONZALES
JESSICA CAROL, UGARTE HUAHUALUQUE
Estudiante de Escuela Académica Profesional de Postgrado
Universidad Norbert Wiener
Investigador principal
Presente. -

ASUNTO: APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Reciba un saludo cordial y en atención al asunto, comunicarle que de acuerdo a la Directiva N° 03- IETSI-ESSALUD-2019, Directiva que Regula el Desarrollo de la Investigación en Salud – EsSalud, el Comité Institucional de Ética en Investigación de la Red Asistencial Arequipa - EsSalud, ha evaluado y aprobado el Proyecto de Investigación:

"ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CUIDADOS INTENSIVOS DE UN HOSPITAL, AREQUIPA 2026"

El autor se compromete a respetar la confidencialidad de la información, a presentar un informe final de su trabajo en el servicio o departamento donde realizó el estudio de investigación; asimismo, deberá dejar en la Oficina de Capacitación Investigación y Docencia, una copia de la tesis aprobada, para la biblioteca del HNCASE.

Por lo expuesto, se autoriza el inicio del estudio, teniendo una vigencia de 12 meses a partir de la fecha de aprobación del CIEI.

Sin otro particular, quedo de usted.

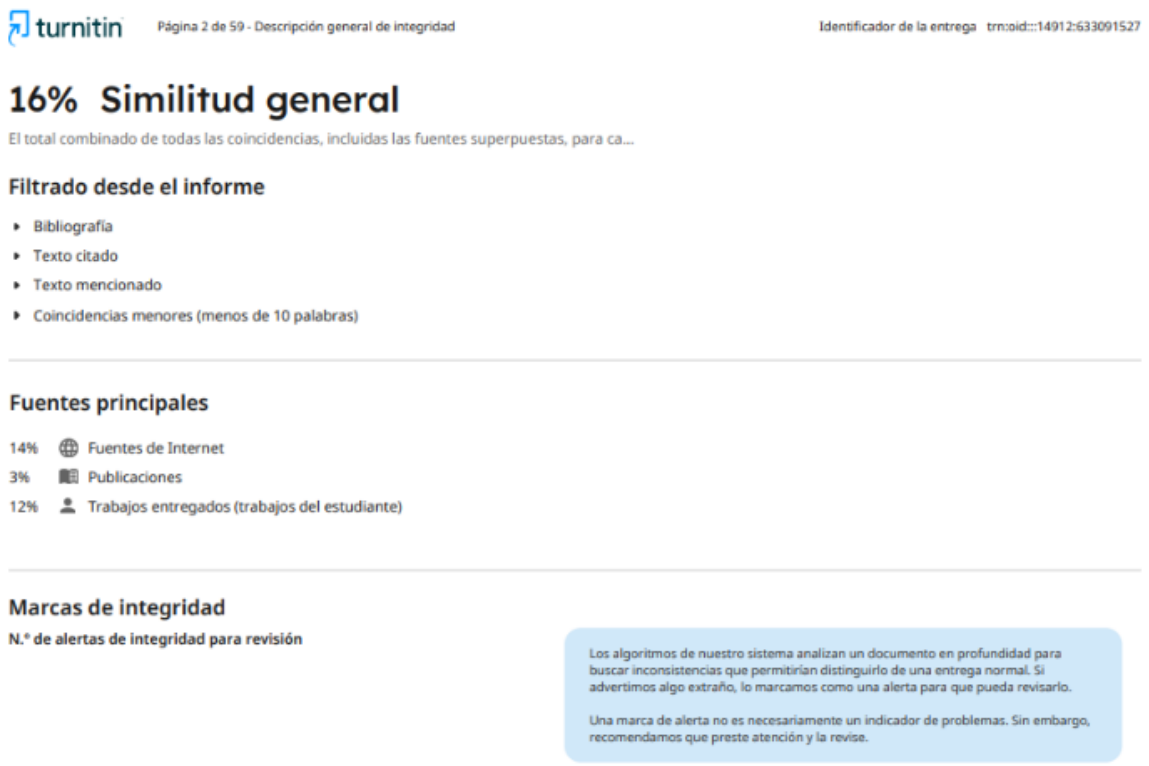
Atentamente,

Firmado digitalmente por
JUAN ZUÑIGA RODRIGUEZ
UNIDAD DE CAPACITACION INVESTIGACION Y DOCENCIA - GRAAR
ESSALUD

cc.:
JZR/gmvmdc

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Seguro Social de Salud, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: **https://sgd.essalud.gob.pe/validadorDocumental** e ingresando la siguiente clave: **U36TX8Y**.

Anexo 8: Reporte de Turnitin



turnitin Página 2 de 59 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid:::14912:633091527

16% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

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

Fuentes principales

14% Fuentes de Internet
3% Publicaciones
12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.° de alertas de integridad para revisión

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.

16% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

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

Fuentes principales

14% Fuentes de Internet
3% Publicaciones
12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

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

14% Fuentes de Internet
3% Publicaciones
12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1 Internet
repositorio.uwiener.edu.pe 4%

2 Internet
repositorio.ucv.edu.pe 1%

3 Internet
repositorio.utelesup.edu.pe <1%

4 Trabajos entregados
Universidad Tecnologica de los Andes on 2023-10-16 <1%

5 Trabajos entregados
uwiener on 2025-05-20 <1%

6 Internet
hdl.handle.net <1%

7 Internet
repositorio.eespgregoriasantosicuani.edu.pe <1%

8 Trabajos entregados
Universidad Cesar Vallejo on 2025-01-11 <1%

9 Internet
1library.co <1%

10 Internet
repositorio.upla.edu.pe <1%

11 Internet
es.scribd.com <1%