



Universidad  
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA  
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DE SERVICIOS  
DE SALUD Y ENFERMERÍA**

**Trabajo Académico**

Estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital  
de Lima Sur 2025

**Para optar el Título de**  
Especialista en Gestión de Servicios de Salud y Enfermería

**Presentado por:**

**Autora:** Ramos Velasquez, Janett Marisol


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0006-2595-2181>

**Asesor:** Dr. Juan Carlos, Quispe Mejia

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-1692-6866>

**Lima – Perú**

**2026**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSION: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 26/08/2024</b>

Yo Janett Marisol Ramos Velasquez egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener Segunda especialidad en Gestión de Servicios de Salud y Enfermería declaro que el trabajo academico “ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL DE LIMA SUR 2025” validado por la coordinadora de Investigacion del programa Académico de Enfermería. Mg. Sofia Del Carpio Flórez con DNI: 08442934 Con ORCID, <https://orcid.org/0000-0001-9105-2102>. tiene un índice de similitud del 18 (Dieciocho) % con código OID: **:14912:576826408** 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.



.....  
 Nombres y apellidos: Janett Marisol Ramos Velasquez

DNI: 21569812




.....  
 Firma

Mg. Sofia Del Carpio Flórez

DNI: 08442934

Lima, 15 de abril del 2026

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSION: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 26/08/2024

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:

### **Sustento metodológico del 6% de datos primarios**

El proyecto de investigación fue verificado mediante el software Turnitin, obteniendo un 18% de coincidencias en datos generales y un 6% en datos primarios. Estos porcentajes corresponden principalmente a aspectos metodológicos, los cuales son considerados sustentables y aceptables, dado que reflejan referencias necesarias para la fundamentación del estudio sin afectar la originalidad del trabajo.

Atentamente

Mg. Sofia Del Carpio Florez

## **DEDICATORIA**

Dedicado a mis queridos padres, quienes son mis forjadores y ejemplo a seguir. también se lo dedico a mi esposo e hijos, quienes son mi hermoso hogar logrado gracias a la bendición de Dios.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis maestros de la especialidad que compartieron sus conocimientos y vivencias de manera ejemplar y oportuna.

A la universidad Norbert Wiener, institución que me permitió entrar a sus aulas virtuales y brindarme docentes idóneos para perfeccionar mi formación profesional.

# ÍNDICE

<b>CARÁTULA</b> .....	<b>I</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>II</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>III</b>
<b>INDICE</b> .....	<b>IV</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>V</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>VI</b>
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA</b> .....	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.1 Problema específico.....	3
1.3 Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4. Justificación de la investigación.....	5
1.4.1 Teórica.....	5
1.4.2 Metodológica.....	5
1.4.3 Práctica y/o técnica.....	6
1.5 Delimitación de la investigación.....	6
1.5.1 Temporal.....	6
1.5.2 Espacial.....	6
1.5.3 Población o unidad de análisis.....	7
<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1Antecedentes</b> .....	<b>7</b>
2.2 Bases teóricas.....	9
2.3 Formulación de hipótesis.....	14
2.3.1 Hipótesis general.....	14
2.3.2 Hipótesis específicas.....	15

<b>CAPITULO III: METODOLOGÍA</b> .....	15
<b>3.1.Métodode investigación</b> .....	15
3.2. Enfoque de la investigación.....	16
3.3. Tipo de investigación.....	16
3.4 Diseño de la investigación.....	16
3.5 Población.....	17
3.6 Variables y operacionalización.....	20
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.7.1 Técnica.....	25
3.7.2 Descripción de los instrumentos.....	25
3.7.2 Validación.....	26
3.8 Plan de procedimiento y análisis de datos.....	26
3.9 Aspectos éticos.....	27
<b>CAPITULO IV: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b> .....	28
<b>4.1Cronograma de actividades</b> .....	28
4.2 Presupuesto.....	29
<b>FUENTES DE INFORMACION</b> .....	30
<b>Referencias bibliográficas</b> .....	30
<b>ANEXOS</b> .....	38
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	38
Anexo 2: Instrumento N 1.....	41
Anexo 3: Instrumento N 2.....	45

## **RESUMEN**

Este proyecto de tesis tiene como finalidad demostrar el vínculo que se establece entre el estrés laboral y el desempeño laboral de las licenciadas en enfermería de los diferentes servicios del Hospital María Auxiliadora. Este proyecto de tesis utilizará el método de investigación hipotético-deductivo, criterio cuantitativo, aplicativo, con un diseño correlacional de corte transversal y un tamaño muestra de 218 licenciadas en enfermería del hospital María Auxiliadora 2025, se les aplicará una encuesta de 24 preguntas para medir el estrés laboral y otra encuesta de 31 preguntas sobre el desempeño laboral. Con respecto al proceso de la información se utilizará el programa estadístico Microsoft Excel, donde se vaciarán los datos, su posterior análisis de datos y presentación en tablas de doble entrada.

También se muestra el marco administrativo, cronograma de actividades, antecedentes bibliográficos y el presupuesto que se requerirá para el desarrollo del proyecto.

En los anexos se detalla la matriz de consistencia y los instrumentos de recolección de datos.

**PALABRAS CLAVES:** Estrés, desempeño laboral

## **ABSTRACT**

This thesis project aims to demonstrate the link between work-related stress and job performance among registered nurses in the various departments of the María Auxiliadora Hospital. This thesis project will employ a hypothetical-deductive research method, a quantitative approach, and an applied methodology. It will utilize a cross-sectional correlational design with a sample size of 218 registered nurses from the María Auxiliadora Hospital in 2025. Participants will complete a 24-question survey to measure work-related stress and a 31-question survey on job performance. The statistical software Microsoft Excel will be used for data processing, including data entry, subsequent analysis, and presentation in two-way tables. The administrative framework, activity schedule, bibliographic references, and budget required for the project are also presented. The appendices detail the consistency matrix and data collection instruments.

**KEYWORDS:** Stress, job performance.

## **I. CAPITULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El “Estrés”, palabra temida y que está muy de moda en nuestra sociedad actual, debido a su impacto negativo en la salud tanto física como psicológica de las personas, así como también su impacto negativo en nuestra sociedad que conlleva a enfermedades, la disminución del desempeño laboral y ausentismo laboral (1).

Basándose en la Organización Mundial de la Salud (OMS), se entiende que el estrés laboral es "la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación"(2). Y esta situación adversa origina 745 000 defunciones por accidente cerebrovascular y cardiopatía isquémica, cifra superior al 29% de hace más de dos décadas, según la OMS (3).

La encuesta de “State of the Global Workplace 2023” de Gallup advierte que el estrés laboral llegó a niveles nunca antes vistos, 44% de los trabajadores encuestados aseguran que tienen mucho estrés en su trabajo, sin embargo, la encuesta no especifica cuál es la causa de esos niveles de estrés (4).

La OMS también resaltó que los enfermeros reportan un nivel de estrés mayor al 85%; comprometiendo a América del Norte en un 83%, América del Sur en 80%, Asia en 78% y Europa en 75%. Por lo que se considera un problema ocupacional común en todo el mundo, que repercute en la salud mental y laboral de los enfermeros (5).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), advierte que el estrés laboral es más preocupante en América Latina y el Caribe, ya que existe un déficit marcado de enfermeros. Mientras en América del Norte, hay un promedio de 110 enfermeros por cada 10,000 personas; en América del Centro y del Sur solo encontramos un promedio de 13,8 enfermeros. Esta realidad, complica la labor que realizan y los sobrecarga, pues

deben asumir mayor número de pacientes, situación que conlleva al estrés (6). También se evidenció que debido al centralismo que existe en los países latinoamericanos el reporte de casos nuevos de estrés es mayor en las zonas urbanas (mayor población), que en las zonas rurales (menor población). Por consiguiente, el número de los trabajadores sanitarios con estrés es más reducido en las ciudades del interior de los países latinoamericanos (7).

En Perú la situación descrita anteriormente es semejante en los profesionales de enfermería. Debido a que son los profesionales responsables del cuidado integral de los pacientes, satisfaciendo sus necesidades y demandas, además están supeditados a los cambios de servicio, y todo esto puede acarrear a que sufran de estrés laboral. En una investigación de un hospital de Huacho, se evidenció que el personal de enfermería tenía un nivel de estrés alto, siendo este de origen ocupacional y producto de los múltiples factores de riesgo (8).

La dirección regional de salud de Ica (DIRESA) advirtió que el 80% de los trabajadores de los centros de salud mental padecen de estrés laboral, presentando síntomas como cefalea, somnolencia, nerviosismo, debido a la alta demanda de pacientes y trabajo bajo presión (9).

En la ciudad de Lima, también existen niveles altos de estrés en el personal de enfermería, manifestado por las reacciones físicas, como alteración del apetito, agotamiento y sueño; siendo las enfermeras que laboran en el sector público del Ministerio de Salud, las que presentan niveles más altos de estrés, al igual que el personal enfermero más joven (10).

El propósito de este proyecto de investigación es el de contribuir con datos estadísticos precisos y acordes al ámbito del desarrollo actual de las condiciones laborales, ambientales y otros de los licenciados en enfermería, para así poder resolver los problemas causantes del estrés o minimizar sus consecuencias en el desempeño laboral de los profesionales enfermeros del hospital “María Auxiliadora”.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de Lima sur 2025?

### **1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

1. ¿Qué relación tiene el estrés laboral según dimensión fuentes de presión (estresores) y el desempeño laboral del personal de enfermería?
2. ¿Qué relación tiene el estrés laboral según dimensión manifestaciones del estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería?
3. ¿Qué relación tiene el estrés laboral según dimensión estrategias de afrontamiento y el desempeño laboral del personal de enfermería?

## **1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de enfermería.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Establecer la relación que existe entre el estrés laboral según dimensión fuentes de presión (estresores) y el desempeño laboral del personal de enfermería
2. Establecer la relación que existe entre el estrés laboral según dimensión manifestaciones del estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería
3. Establecer la relación que existe entre el estrés laboral según dimensión estrategias de afrontamiento y el desempeño laboral del personal de enfermería

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Teórica. –**

Este trabajo de investigación proporcionará datos reales y actuales sobre el estrecho vínculo que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral que muestran los profesionales de salud y así contribuirá a las diferentes gerencias de las instituciones de salud para la toma de decisiones favorables a un ambiente de trabajo más justo y equitativo y esto a su vez mejorará el desempeño de las instituciones de salud.

Las bases teóricas aplicadas fueron la del Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1996), quien refiere que en todo ambiente laboral existen intercambios, el trabajador proporciona su esfuerzo para obtener una retribución a cambio, si existe esa reciprocidad social hay equilibrio. Y la teoría de la motivación de la equidad de Adams, quien alega que un trabajador se siente motivado en su centro de labores, si es que percibe que existe un ambiente de justicia.

### **Metodológica. –**

Este estudio correlacional medirá la conexión hallada entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los enfermeros del hospital María Auxiliadora sin manipulaciones externas.

Se utilizará la observación, descripción, recopilación de datos con un enfoque cuantitativo, transversal, utilizando métodos estadísticos que permitan analizar la data obtenida de las dos herramientas de recolección de datos.

## **Práctica. –**

Esta investigación pretende ser una herramienta para resolver un problema importante de la salud pública, el cual es el estrés, al cual no se le da la adecuada importancia. Los datos recabados ayudarán al fortalecimiento de los sistemas de diagnóstico, prevención y tratamiento del estrés laboral en el Hospital “María Auxiliadora”.

Del mismo modo se podrá demostrar por las comprobaciones que el estrés es un trastorno real y latente, presente en los trabajadores de la salud, que puede perjudicar el desempeño laboral, y así menoscabar a las instituciones de la salud. En cambio, al llegar a mejorar este problema de salud (estrés), se contribuirá con la salud física, psicológica del personal de enfermería; para así conseguir un desempeño laboral óptimo, en beneficio de los pacientes.

## **1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Temporal**

Se aplicará en el mes de diciembre del año 2025.

### **1.5.2. Espacial**

Se llevará a cabo en el Hospital “María Auxiliadora”. Hospital del MINSA - Perú, nivel III, correspondiente a la DIRESA de Lima Sur, localizado en la Av. Miguel Iglesias 968, el distrito de San Juan de Miraflores.

### **1.5.3. Población o unidad de análisis. –**

La población sobre la cual se obtendrá información serán los Licenciados (as) en Enfermería que trabajan en el Hospital “María Auxiliadora”.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES**

Salam et al (11), año 2020, llevaron a cabo un estudio para descubrir la relación entre el estrés y el desempeño laboral de las enfermeras que laboran en emergencia y cuidados intensivos, en el país de Jordania. Esta investigación fue cuantitativa, se encuestó a 220 enfermeros, usando un instrumento de 42 ítems, con 2 variables: estrés y desempeño de profesionales de la salud, alcanzando estas un p-valor=0,001. Se dedujo que el estrés está asociado con el desempeño laboral de las enfermeras, el desempeño se ve afectado de forma negativa y también que los principales estresores fueron la carga de trabajo y las tareas exigentes.

Dueñas (12), año 2020, en Guayaquil, desarrolló un estudio para comprobar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital “Natalia Huerta de Nieves”. Esta investigación descriptiva y transversal, aplicó encuestas a 76 profesionales, para medir el estrés y desempeño laboral, se detectó: 72.4% tenía ansiedad porque no cumplían con las expectativas de su trabajo, también presentaron estrés laboral (48.7%). Se llegó a la deducción que hay alto nivel de estrés laboral, vinculado a la sobrecarga laboral, y que contribuye también en el bajo desempeño laboral.

Jordán (13), año 2022, en Ecuador, tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el área covid-19 de un Hospital de Guayaquil. Esta

investigación correlacional, transversal tuvo una muestra de 102 profesionales de la salud, se usó la encuesta para la recopilación de datos, se confeccionaron dos herramientas para las variables, resultando una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral; menor desempeño laboral por mayor estrés.

Arango et al (14) año 2020, en Ayacucho presentaron una investigación para determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el enfermero. Este estudio fue cuantitativo, correlacional y transversal, la muestra comprendió 30 enfermeros y concluyó que el 83.3% presentó moderado su estrés y 56.6% buen desempeño laboral. Aquí también las variables estrés y desempeño laboral presentan una relación inversa; es decir cuando hay un incremento del estrés también hay una disminución del desempeño.

Morales (15) año 2021, en Lima, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de UCI del Hospital Nacional Dos de Mayo. Estudio cuantitativo, corte transversal, correlacional con una muestra de 90 enfermeros. Se recolectaron datos a través del cuestionario “Estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería de UCI”, cuyo resultado fue que el 54.4% de los enfermeros presentó alto su estrés, afectando su desempeño. También se confirmó que el 57.8% presentó nivel medio de desempeño laboral. En este estudio también se cumplió que las variables estrés y desempeño laboral presentan una relación inversa; es decir cuando hay un incremento del estrés también hay una disminución del desempeño laboral.

Abanto (16) año 2020, en Trujillo realizó su tesis para identificar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de la salud que laboró durante la emergencia sanitaria por COVID, en el servicio de emergencia de un hospital de Trujillo. Se empleó un enfoque cuantitativo, no experimental, para buscar la explicación de los comportamientos de los trabajadores de la salud por la coyuntura contextual de corte transversal con alcance correlacional causal. Se aplicó un test de estrés laboral, a 72 trabajadores de emergencia, los resultados arrojaron porcentajes altos de estrés al 54% y un desempeño medio de 67%, concluyendo que efectivamente hay un enlace significativo entre el desempeño laboral y el estrés laboral.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **Variable 1: Estrés Laboral**

McGrath y Altman definen el estrés como un "desequilibrio sustancial entre la demanda y la capacidad de respuesta". (17)

El estrés laboral es la discordancia entre la demanda laboral y los recursos del trabajador. Hoy en día, el estrés laboral es muy común en los centros de trabajo, lo que conlleva a muchos errores en la ejecución de los quehaceres. El cuerpo humano tiene recursos limitados para combatir el estrés laboral, y este nos produce agotamiento físico, mental, que incluso puede amenazar nuestro bienestar social y ocasionarnos enfermedades (18).

El estrés laboral no diferencia profesión, edad, sexo, nacionalidad, nivel educativo y puede presentarse en cualquier tipo de organización (19). La persona percibe que no dispone de los recursos necesarios para enfrentar los problemas laborales y aparece la experiencia negativa del estrés (20).

### **Perspectiva teórica**

El Modelo de Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1996), refiere que en todo ambiente laboral existen intercambios, el trabajador proporciona su esfuerzo para obtener una retribución a cambio, si existe esa reciprocidad social hay equilibrio, ya que el trabajador percibe que el esfuerzo que invierte es proporcional a la retribución que obtiene. Sin embargo, cuando no existe esa reciprocidad debido a la carga laboral, el trabajador siente que se está esforzando más de lo que se le recompensa, generándose preocupación y ansiedad debido al desgaste y la tensión cuya cronicidad deviene en estrés laboral (21).

**Tipos de estrés:** • **Estrés agudo:** Entre los profesionales de la salud es el más común, se define como factores externos que ocasionan una reacción en el organismo. • **Estrés agudo episódico:** Este estrés es severo, intenso y repetitivo. Se observa migrañas, dolor en el pecho, ansiedad y depresión. • **Estrés crónico:** Presenta la sintomatología del estrés agudo episódico, pero en un tiempo prolongado, continuo e incesante, generando agotamiento físico y psicológico, hostilidad, alteraciones cardiovasculares, inmunosupresión y otras enfermedades (22).

**Definición del estrés laboral en enfermeras:** Es la preocupación que tiene el profesional de enfermería ante situaciones que generan estrés como el exceso de pacientes para una sola enfermera, la inestabilidad laboral, problemas entre colegas, todo esto influye y provoca a su vez cansancio, desgaste emocional, enojo, falta de interés ante las actividades a desarrollar e incumplimiento de las metas (23).

## **Dimensión 1**

### **Fuentes de Presión (estresores laborales)**

Todos estos perjudican el desempeño laboral de los trabajadores.

. Estresores del ambiente físico: ambiente poco iluminado, ruidoso, todo esto afecta el desempeño del trabajador y su producción.

. La temperatura: presencia de calor o frío extremo en el ambiente de trabajo.

. Ambientes contaminados: presencia de sustancias dañinas para los trabajadores.

. Estresores de la organización: relacionados con la cultura y procesos de una organización, también influyen los horarios de trabajo y descanso, problemas con los compañeros (24).

### **Dimensión: Manifestaciones del estrés**

**Síntomas físicos** como dolores de cabeza, taquicardia, sueño alterado, presión arterial aumentada, alteración de la digestión, dolor y contracturas musculares, etc. Las defensas del ser humano se debilitan, llegando fácilmente a contraer enfermedades.

**Síntomas emocionales** como ansiedad, agitación, incapacidad para relajarse, nerviosismo, aislamiento, depresión, baja tolerancia a la decepción, cambios de humor, etc. **síntomas cognitivos** como problemas de concentración, problemas de memoria,

solo identificar situaciones y aspectos negativos, pensamientos irracionales, preocupación, confusión, etc. (25).

### **Dimensión: Estrategias de afrontamiento del estrés**

#### 1. Estrategias de afrontamiento focalizados en el problema

Se enfrenta directamente la procedencia del estrés, es decir se soluciona el problema que está causando el estrés. En enfermería, las estrategias de afrontamiento enfocadas en el problema incluyen la implementación de protocolos específicos para reducir la carga de trabajo, así como el desarrollo de habilidades de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales (26).

#### 2. Estrategias de afrontamiento enfocado en la emoción

Son elaboradas para controlar los sentimientos y emociones relacionados con el estrés, en vez de enfrentar directamente el origen del estrés. En el ambiente de enfermería, puede incluir el uso de técnicas de relajación, como la meditación, la respiración profunda, el desarrollo de habilidades de inteligencia emocional o la participación en actividades que brinden apoyo emocional, como grupos de apoyo entre colegas (27).

#### 3. Estrategias de afrontamiento enfocado en la evitación del problema

Es valerse de conductas e ideas positivas, para así eludir o escapar de la raíz del estrés. Incluye la negación, el distanciamiento emocional, la desconexión del escenario estresante. En el ambiente de enfermería, pueden incluir el cambio de turno evitando interacciones difíciles entre colegas, el uso de distracciones como las redes sociales para desviar la atención de las situaciones estresantes o el abandono temporal de tareas complejas (28).

### **Variable 2. Desempeño laboral**

Se define como el instrumento que se utiliza para medir y evaluar la productividad de los trabajadores, según refiere Chiavenato. Considera las capacidades del empleado, el ambiente de trabajo, la estructura y ámbito social. En base a la calidad del desempeño

laboral la institución es responsable de crear estrategias de optimización continua que incrementen la satisfacción del personal con resultados favorables en cuestión de producción y rendimiento (29).

Desempeño laboral es considerado como un parámetro importante de evaluación en las organizaciones, en los últimos años se han propuesto nuevas formas innovadoras de cálculo y consideración. Además, se puede observar que el desempeño laboral está directamente relacionado con el estrés (30).

### **Teorías relacionadas al desempeño laboral**

La teoría de la motivación de la equidad: teoría de Adams, quien alega que un trabajador se siente motivado en su centro de labores, si es que percibe que existe un ambiente de justicia. Los trabajadores siempre buscan un equilibrio entre las entradas y salidas, es decir obtener adecuadas ganancias o recompensas por la aportación que realizan en la organización. En caso contrario desarrollan malestar laboral, angustia e incluso la posibilidad de cambio de centro de labores (31).

La teoría de la regulación de la acción: teoría de Argyris y Schon nos explican el ordenamiento conductual del individuo orientado a los objetivos. Demuestra que los empleados dirigen su conducta mediante procesos cognoscitivos, como el establecimiento, elección de los objetivos, la planificación y el monitoreo del rendimiento. Esta teoría se centra en los vínculos entre los procesos cognitivos, el comportamiento, entorno objetivo y los resultados objetivos (32).

### **Evaluación del desempeño laboral**

- **Evaluación del supervisor:** El jefe responsable del área empresarial evalúa y mide el desempeño laboral del trabajador, generalmente cada 6 meses

- **Autoevaluación:** El trabajador se autoevalúa y debe ser consciente de sus destrezas y limitaciones. Esta autocrítica le permite condicionar un progreso en su centro laboral.
- **Evaluación del cliente:** Es el proceso evaluativo del cliente, luego de ser atendido por el colaborador, en la prestación y recepción de servicios, demostrando la satisfacción del cliente (33).

### **Importancia de la evaluación del desempeño.**

Aquí es muy importante la retroalimentación que consigue el trabajador. El empleado se siente animado cuando le aseguran que hizo una buena labor, mejorará en su desempeño laboral, porque percibe que lo observan y califican su desempeño laboral. El empleado que está descalificado, a través de la evaluación logra descubrir apariencias inadvertidas que le permitirán su posterior progreso (34).

**Desempeño profesional del enfermero:** Consiste en que el personal de enfermería brinde productividad con calidad en la atención, aminorando los riesgos laborales, brindando una mejoría con respecto al desempeño laboral y teniendo en cuenta el factor fundamental en el desarrollo y la gestión, que deben realizarse con un enfoque holístico, personalizado y que no afecte su rendimiento como profesional de la salud (35).

### **Dimensiones de desempeño laboral**

#### **Calidad del trabajo**

Consiste en como el trabajador satisface las necesidades del usuario tanto en recursos como actividades obteniendo resultados óptimos; es decir que mientras se realice mejor la labor, la satisfacción será más efectiva (36).

#### **Responsabilidad**

Es cumplir con las obligaciones y compromisos y a la vez hacerse cargo de las consecuencias de sus actos. Es ceñirse a las actividades programadas de forma adecuada y exitosa. También la responsabilidad es todo acto responsable que realiza la persona en sus actividades diarias personales y laborales; sin embargo, es necesario

mencionar que dicho comportamiento se fundamenta en valores y habilidades sociales como la toma de decisiones, y tiene como finalidad el bienestar personal y comunitario (37).

### **Trabajo en equipo**

Trabajo en equipo son las acciones en conjunto y complementarias ejercidas por los profesionales de la salud para lograr un propósito específico basándose en el compromiso institucional (38).

### **Compromiso Institucional**

La capacidad de compromiso encaja de manera significativa en el trabajo profesional, porque está referida a las capacidades que presenta el personal hacia la institución laboral, manifestada en el desempeño que cada colaborador demuestra cada día (39).

## **2.3 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS**

### **2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL**

Presenta vinculación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de Lima Sur 2025.

### **HIPÓTESIS NULA**

No presenta vinculación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de Lima Sur 2025.

### **2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

Presenta relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral según la dimensión fuentes de presión (estresores) y el desempeño laboral del personal de enfermería.

Presenta relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral según la dimensión manifestaciones del estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería.

Presenta relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral según la dimensión estrategias de afrontamiento y el desempeño laboral del personal de enfermería.

## **III CAPÍTULO: METODOLOGÍA**

### **3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

Método de investigación del presente trabajo es hipotético–deductivo. Este método consiste en que se toma a las hipótesis como un punto de partida para hallar deducciones; es decir, se toma la hipótesis sugerida por datos empíricos y mediante la deducción se llega a predicciones que pueden ser validadas mediante la verificación empírica para comprobar la veracidad de la hipótesis que se tomó al inicio (40).

### **3.2 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN**

Será enfoque cuantitativo, ya que se trata con hechos que se obtienen calculando a través de métodos estadísticos, analizando detalles recogidos con el fin de disentrir la hipótesis (41).

### **3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación será Aplicada, porque se enfoca en identificar a través del conocimiento científico, los medios (metodologías, tecnologías y protocolos) por los cuales se puede contribuir a solucionar una necesidad reconocida, práctica y específica (42).

### **3.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Observacional. - Caracterizado por jamás alterar intencionalmente la variable de estudio independiente. Se procederá a observar el acontecimiento a estudiar en su contexto natural dado un determinado tiempo y espacio (43).

Descriptivo.- Ya que describen los hechos en el sitio en donde ocurre la problemática (44).

Correlacional. - Se medirá la vinculación de las variables presentadas, es decir el estrés laboral y el desempeño laboral de las enfermeras(os) de un servicio. Adicionalmente evaluará la vinculación estadística entre ellas (45).

Prospectivo.- porque se realizó a partir de la fecha en que el proyecto de tesis fue aprobado (46).

Transversal.- De corte transversal porque la información se hará una sola vez en un espacio de tiempo determinado (47).

### **3.5 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO**

**POBLACIÓN:** Tomaremos en consideración a las 500 licenciadas en enfermería que laboran en el hospital María Auxiliadora.

**MUESTRA:** Estará conformado por 218 licenciados en enfermería que trabajan en los diferentes servicios del hospital María Auxiliadora. Esta muestra se precisó implementando la formulación:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza 1.96 (95%)

p= Probabilidad de éxito (0.5)

N = Tamaño de la población

e= Error estimado = 0.05

q = Probabilidad de fracaso (0.5)

$$n = \frac{500 \times (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}{(0.05)^2 \times (500-1) + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}$$

$$n = \frac{500 \times (1.96)^2 \times (0.5)^2}{(0.05)^2 \times (499) + (1.96)^2 \times (0.5)^2} \quad n = 218$$

**Muestreo:** Se llevará a cabo el muestreo no probabilístico por conveniencia.

**Criterios de Inclusión:**

- Licenciados en Enfermería asistenciales que quieran ser encuestados.
- Licenciados en Enfermería asistenciales de condición laboral nombrado, CAS y tercero, laborando en el hospital María Auxiliadora, más de 6 meses.

**Criterios de Exclusión:**

- Licenciados en Enfermería asistenciales que se nieguen a participar y no firmen el consentimiento informado.
- Licenciados en Enfermería asistenciales de condición laboral nombrado, CAS y tercero, laborando en el hospital María Auxiliadora, con menos de 6 meses.
- Licenciados en Enfermería asistenciales con licencia, aislamiento, vacaciones, que realicen trabajo administrativo o presenten descanso médico.

### 3.6 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRÉS LABORAL

<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Nº de Ítems</b>	<b>Escala de Medición</b>	<b>Escala Valorativa (Niveles)</b>
Es la interacción entre la persona y el medio ambiente, donde las demandas del entorno exceden los recursos personales, provocando cambios negativos en la persona (48)	Es la interacción entre la persona y el medio ambiente, donde las demandas del entorno exceden los recursos de los licenciados de enfermería, que trabajan en un hospital de Lima Sur provocando cambios negativos y que será medido	Fuentes de Presión (estresores)  Manifestaciones del estrés	Exceso de funciones Ambiente laboral  Motivación	(8 ítems)  1, 2, 3,  4,5,6,7,8  (9 ítems)	Ordinal	Leve  (24-55)

	<p>a través de un instrumento que identifique las dimensiones “fuentes de presión (estresores)”, “manifestaciones del estrés” y “estrategias de afrontamiento” (49)</p>	<p>Estrategias de afrontamiento</p>	<p>Equilibrio emocional</p> <p>Desempeño eficiente</p> <p>Toma de Decisiones</p>	<p>9,10,11, 12,13,14 15,16,17 (7 ítems) 18,19,20,21,22 ,23,24</p>		<p>Moderado (56-87)</p> <p>Severo (88-120)</p>
--	---	-------------------------------------	--	---	--	--



	<p>“trabajo en equipo” y “compromiso institucional” (51)</p>	<p>Trabajo en equipo</p> <p>Compromiso Institucional</p>	<p>Buena disposición</p> <p>Clima laboral positivo</p> <p>Respuesta oportuna</p> <p>Demuestra respeto</p>	<p>(9 ítems)</p> <p>18,19,20,21,22</p> <p>23,24,25,26</p> <p>(5 ítems)</p> <p>27,28,29,</p> <p>30, 31</p>	<p>Regular</p> <p>(72-113)</p> <p>Malo</p> <p>(31-71)</p>
--	--	--	---	---	---

### **3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos**

#### **3.7.1 Técnicas**

**Variable 1:** Solo emplearemos la encuesta.

**Variable 2:** Solo emplearemos la encuesta.

#### **3.7.2. Descripción de Instrumentos**

##### **Instrumento 1:**

El instrumento que se utilizará es el “Cuestionario para medir el estrés laboral”, cuya adaptación fue realizada por Oroya (50) en el año 2021.

El cuestionario tiene 24 ítems, dividido en 3 dimensiones: “fuentes de presión” (08 ítems), “manifestaciones del estrés” (09 ítems) y “estrategias de afrontamiento” (07 ítems).

Para la calificación de las respuestas, se empleará la escala de Likert con la siguiente escala e índice como alternativa de respuesta: Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1).

Para la clasificación de esta variable, usaremos los criterios de evaluación:

Estrés laboral leve (24 – 55 puntos)  
Estrés laboral moderado (56 – 87 puntos)  
Estrés laboral severo (88 – 120 puntos).

##### **Instrumento 2:**

El instrumento que se utilizará es el “Cuestionario de Desempeño Laboral”, cuya adaptación fue realizada por Rojas (52) en el Perú, en el año 2021.

El cuestionario tiene 31 ítems, dividido en 4 dimensiones: “calidad de trabajo” (11), “responsabilidad” (06), “trabajo en equipo” (09) y “compromiso institucional” (05).

Para la calificación de las respuestas, se empleará la escala de Likert con la siguiente escala e índice como alternativa de respuesta: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1).

Para la clasificación de esta variable, se usarán los criterios de evaluación:

Buen desempeño laboral (114-155)  
Regular desempeño laboral (72-113)  
Mal desempeño laboral (31-71)

### **3.7.3. Validación**

#### **Instrumento 1:**

La encuesta fue sometida al criterio de tres jueces expertos. En este caso no se establecieron procedimientos estadísticos, sino la revisión de formatos de validación que consideraron los criterios de pertinencia, relevancia y claridad obteniendo el calificativo de aplicable (50).

#### **Instrumento 2:**

El cuestionario fue sometido a la validez de contenido, mediante el juicio de 3 expertos, que dieron el dictamen de aplicable (52).

### **3.7.4. Confiabilidad**

#### **Confiabilidad de Instrumento 1**

La confiabilidad fue realizada por Oroya, a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, alcanzado 0.961, cifra que lo sitúa en la condición de aplicable (50).

#### **Confiabilidad de Instrumento 2**

La confiabilidad de este instrumento se realizó mediante la prueba piloto con 25 personas, obteniendo un resultado de 0.868 de Alfa de Cronbach (52).

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Se obtienen los datos de los dos cuestionarios, se ordenan, clasifican en una página Excel y luego a SPSS versión 20.0, donde se aplican técnicas estadísticas con el fin de encontrar información significativa. Para comprobar la relación entre las dos variables aplicaremos el Chi cuadrado.

Esta data procesada será almacenada en una base de datos y puede presentarse como informes o gráficos fáciles de ser usados y entendidos.

### **3.9. Aspectos éticos**

Se desarrollará aplicando los principios bioéticos del Código de Enfermería:

**Principio de la justicia:** Los licenciados de enfermería serán abordados cordialmente con consideración e igualdad.

**Principio de la autonomía:** Se aceptará la elección del personal de enfermería.

**Principio de la beneficencia:** Los candidatos serán informados de la finalidad del estudio, y que con ello se aportará en beneficio del fortalecimiento del personal de enfermería.

**Principio de la no maleficencia:** Los participantes no sufrirán daño, ni se pondrá en riesgo su integridad. La información obtenida conservará su anonimato y confidencialidad.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023			2024			2025		2026	
	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	JUL	SET	FEB	MAR	JUL
Identificación del problema	X									
Investigación bibliográfica	X									
Realización de la situación problemática		X								
Realización de los objetivos		X								
Realización de la justificación		X								
Realización de la limitación de la investigación		X								
Realización del marco teórico			X							
Realización de la hipótesis			X							
Realización de la metodología				X						
Elaboración de la población, muestra y muestreo				X						
Definición conceptual y operacional de las variables de estudio				X						
Realización de las técnicas e instrumentos de recolección de datos					X					
Elaboración del plan de procesamiento y análisis de datos					X					
Elaboración de los aspectos éticos					X	X				
Elaboración de los aspectos administrativos					X	X				
Elaboración de las referencias según normas Vancouver						X				
Realización de los anexos						X				
Revisión final del proyecto						X	X	X		
Aprobación del proyecto									X	
Aplicación del trabajo de campo										X
Redacción de informe										X

LEYENDA:

Actividades cumplidas

Actividades por cumplir

## 4.2 Presupuesto

Tabla de Presupuesto Detallado

Servicios	Rubro	Unidad	Cantidad	Costo	
				Unitario	Total
	Computación	Hoja	500	1.00	500
	Encuadernado	Unidad	6	50	300
	Viáticos	Unidad	200	10	2000
	Transporte	Unidad	100	10	1000
	<b>Subtotal</b>				<b>3800</b>
<b>Material</b>	Papel bond	Millar	2	<b>30</b>	<b>60</b>
	Lapiceros	Unidad	200	<b>0.50</b>	<b>100</b>
	Archivadores	Unidad	6	<b>10</b>	<b>60</b>
	Memoria USB	Unidad	3	<b>20</b>	<b>60</b>
	Otros				<b>200</b>
	<b>Subtotal</b>				<b>480</b>

Tabla Presupuesto Global

N°	ítem	Costo ( S/ )
<b>1</b>	<b>Servicios</b>	<b>3800</b>
<b>2</b>	<b>Recursos materiales</b>	<b>480</b>
	<b>Total Presupuesto</b>	<b>4280</b>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Adams J. Estrés un amigo de por vida. Editorial Kier S.A. Buenos Aires primera edición:2000
2. Organización Mundial de la Salud, "La organización laboral y el estrés", disponible en [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)
- 3 Organización Mundial de la Salud. Jornadas de trabajo prolongadas aumentan las defunciones por cardiopatía isquémica o por accidentes [Internet]. 2021. p. 2016–8. Available from: <https://www.who.int/es/news/item/17-05-2021-long-working-hoursincreasing-deaths-from-heart-disease-and-stroke-who-ilo>
4. Informe de “State of the Global Workplace 2023” de Gallup <https://www.gallup.com>
5. “Organización Mundial de la Salud. Panorama estadístico del estrés laboral en el profesional de enfermería de las regiones en el mundo. Ginebra: OMS; 2021”
6. Organización Panamericana de la Salud. La OPS/OMS destaca la necesidad de formar más personal de enfermería en América Latina y el Caribe. [Internet]. 2020.
7. Vivir en el campo ayuda a tener mayor salud cerebral [Internet]. Madrid: Ambientum; 10 de junio del 2019. [Consultado 25 Abr 2021]. Disponible en: <https://bit.ly/37Bhooc>
8. Morales S. Nivel de estrés laboral de las enfermeras de los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho, octubre - noviembre, 2019. Tesis para optar el

grado de Licenciada en Enfermería. Lima: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2020.

9. Dirección regional de salud Ica. Informe anual de salud mental. Ica; 2021.

10. Marquina R, Casas R. Autopercepción del estrés del personal de salud en primera línea de atención de pacientes con COVID-19 en Lima Metropolitana, Perú. ACC CIETNA: Revista de la Escuela de Enfermería. 16 de diciembre de 2020;7(2):35- 42.

11. Salam F, Muhammad D. Correlates to Work-Related Stress of Newly-graduated Nurses in Critical Care Unit. Internat. J. Caring Sciec. [Internet] 2020;13(1):507-516. [Consultado el 22 de mayo de 2023]. Disponible en: [http://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/56\\_darawad\\_original\\_13\\_1.pdf](http://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/56_darawad_original_13_1.pdf)

12.- Dueñas F. Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes. [Tesis pregrado] Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Guayaquil Ecuador 2020.

13. Jordán F. El estrés y desempeño laboral en equipos de trabajo en área covid19 de un Hospital de Guayaquil, Ecuador. [Tesis para obtener el grado académico de: maestra en gestión de los servicios de la salud] Universidad Cesar Vallejo. 2022. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82093/Jord%c3%a1n\\_FBSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82093/Jord%c3%a1n_FBSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

14. Arango. Satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores asistenciales del hospital II Alberto Hurtado Abadía de Essalud - La Oroya, Junín 2022. [Internet] 2022.

Repositorio Institucional Universidad Norbert Wiener. Disponible en:  
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6380>.

15. Morales Y. Estrés Laboral y Desempeño del Profesional de Enfermería de UCI del Hospital Nacional Dos de Mayo. (Tesis para el grado de maestro en gestión de servicios de salud). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú: 2021.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74361>

16. Abanto E. Estrés laboral en el desempeño del personal de salud del Hospital de Trujillo durante el Estado de Emergencia, COVID-19. 2020 Obtenido de:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55590>.

17. García-Herrero S, Mariscal M, Gutiérrez J, Ritzel D. Using Bayesian networks to analyze occupational stress caused by work demands: Preventing stress through social support. *Accident Analysis and Prevention*, 2016. 57, 114-123

18. Muñoz P. El estrés laboral: qué es, causas y síntomas 2018. Nascia .com.

19. Molina J, Silvia M, Gallegos J. “Diagnóstico de Estrés y Satisfacción Laboral en Servidores Públicos de Corantioquia bajo Modalidad de Trabajo.

20. Angeles M. Ministerio de trabajo y asuntos sociales. Estres laboral. [Online].; 2004 [cited 2023 Enero 04. Available from:  
<https://www.sesst.org/wpcontent/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>.

21. Siegrist J. Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions.1996 *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27.

22. Los distintos tipos de estrés. [Online]; 2010. Acceso 30 de diciembre de 2022. Disponible en: <https://www.apa.org/topics/stress/tipos>.
23. Rodríguez F. Nivel de estrés de enfermería y calidad de cuidado percibida por familiares de pacientes en la unidad de cuidados intensivos. [tesis de segunda especialización]. Trujillo, Perú. Universidad nacional de Trujillo, facultad de enfermería, 2020.
24. Vulipan F. bases teóricas y fundamentos de fisioterapias colección de panamericana de fisioterapia. España 2017.
25. Huallpa M, Ortiz L. Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el profesional de Enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Honorio Delgado y clínica san Juan de Dios, Arequipa 2019. Tesis de Segunda Especialidad. Arequipa: 60 Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Enfermería; 2019. URL: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10970>
26. Adriaenssens J, De Gucht V, Maes S. Determinants and prevalence of burnout in emergency nurses: A systematic review of 25 years of research. *Int J Nurs Stud*. 2015;52(2):649-661. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2014.11.004.
27. He F, Turnbull B, Kirshbaum M, Phillips B, Klainin-Yobas P. Assessing stress, protective factors and psychological well-being among undergraduate nursing students. *Nurse Educ Today*. 2018; 68:4-12. doi: 10.1016/j.nedt.2018.05.013
28. Lazarus R, Folkman S. *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer; 2021

29. Morgan J. La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura [internet]; 2015, [Citado: 2018 Noviembre 8]. Disponible en: <https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus.pdf>.
30. Bakotic D. Relationship between job satisfaction and organisational performance. Economic research-ekonomskastrazivanja, 2016. Vol. 29 N° 1, pág. 3.
31. Rippon D. A grounded theory study on work related stress in professionals who provide health & social care for people who exhibit behaviours that challenge. Plos One. 2020; 15(2).
32. Zacher H. Action Regulation Theory. Oxford Research Encyclopedia of Psychology. 2019 Setiembre; 24(1): p. 1-26.
33. Rodríguez C. Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo [Internet]. Blog de Recursos Humanos de Bizneo HR: práctico y actual. 2019 [citado 12 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
34. Lavid J, Vera W. Clima organizacional y desempeño laboral de la agencia sur de Guayaquil Arca Ecuador S.A. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana [Revista en Internet] 2017 [Acceso 20 de mayo de 2022]; disponible en: <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/empresa-arca-ecuador.html>
35. Quintana D, Tarqui C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la seguridad social del Callao – Perú. [Internet]. rch Med (Manizales) 2020; 20(1):123-2. Disponible en:

<https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372/54> 39

36. Henao A. Criterios de evaluación del desempeño laboral en los profesionales de enfermería. Universidad Medellín 2018. Internet]. [Consultado 29 noviembre 2021]. Disponible en: <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/4208/Criterios%20Evaluaci%F3n%20Desempe%F1o.pdf;jsessionid=9FD53E8BAC6E5229D339143787403BAC?sequence=1>.

37. Rodriguez S. Las habilidades blandas como base para el buen desempeño del docente universitario. Revista de la Universidad Internacional de Ecuador. [en línea] 2020; 5(2): p. 186-199. [citado el 3 de julio del 2021] Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7475508>.

38. Arango F, Córdova C, Sulca M. Estrés y desempeño laboral en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020. [Online].; 2020. Acceso 5 de Enero de 2023. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5451/ARANGO%2C%20CORDOVA%2C%20SULCA%20FCS%20DA%20ESPEC%202020.pdf?sequence=1&isAllo wed=y>.

39. Cubas R. Estrés relacionado con el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud, La Victoria Sector II, Chiclayo. [Tesis de Licenciatura]. Perú. Universidad Señor de Sipan, Chiclayo, 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5414>.

40. Rodríguez A, Pérez A. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista Escuela de Administración de Negocios. 2017 Julio; 1(82): p. 1 - 2640.
41. Sánchez F. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria. 2019; 13(1): 102-122.
42. Arispe M, Yangali J, Guerrero M, Lozada R, Acuña L, Arellano C. La investigación Científica. Una aproximación para los estudios de posgrado. 2020. 1–131 p.
43. Barlow D. Anxiety and its disorders: The nature and treatment of anxiety and panic (2nd ed.). New York: Guilford Press- 2002.
44. Creswell J. Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. Sage publications. Sampieri, R. H. y Mendoza Torres C. P. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill México. 2018.
45. Muñoz C. Metodología de la Investigación [Internet]. Oxford. México; 2015. Disponible en: <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56- Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>.
46. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación [Internet]. sexta México D.F.: McGraw Hill Education; 2014 [cited 2022 Jul 15]. Available from: <https://tinyurl.com/bddb8why>.
47. Hernández F. Metodología de la Investigación (Sexta ed.). (S. D. Interamericana Editores, Ed.) 2014 México: McGraw-Hill.

48. Maslach C. Job burnout. Annual Review of Psychology.2001.
- 49.Jimenez C.“Estrés laboral y calidad de atención de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2022” trabajo académico para optar el título de especialista en cuidado enfermero en emergencias y desastres lima – Perú 2022.
50. Ramos N, Ticona N. Influencia del Estrés laboral en el desempeño del profesional de enfermería en el hospital iii Goyeneche Arequipa, 2016. [Online].; 2016 [citado el 28 de setiembre del 2021]. En internet: <http://repositorio.ucs.edu.pe/handle/UCS/13>.
51. Bedon F. Estrés y Desempeño Laboral Del Personal De Enfermería En El Servicio De Emergencia De Un Hospital De Lima Trabajo Académico Para optar El Título de Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres. Código. Línea De Investigación General Salud y bienestar Lima-Perú 2023.

## ANEXOS

### ANEXO I: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de Lima sur 2025?</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de enfermería.</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>H1 Presenta vinculación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de Lima sur 2025.</p> <p>H0 No presenta vinculación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de Lima sur 2025</p>	<p>VI: Estrés Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>D1: Fuentes de presión (estresores)</p> <p>D2: Manifestaciones del estrés</p> <p>D3: Estrategias de afrontamiento</p>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>Diseño:</b> Observacional, descriptivo, correlacional, transversal</p> <p>Prospectivo</p> <p><b>Población:</b> 500 Licenciadas en enfermería asistenciales</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 218 licenciadas en enfermería</p> <p><b>Técnica:</b> Encuestas</p>

<p><b>ESPECÍFICO</b></p> <p>1. ¿Qué relación tiene el estrés laboral según dimensión fuentes de presión (estresores) y el desempeño laboral del personal de enfermería?</p> <p>2. ¿Qué relación tiene el estrés laboral según dimensión manifestaciones del estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería?</p> <p>3. ¿Qué relación tiene el estrés laboral según dimensión estrategias de afrontamiento y el desempeño laboral del personal de enfermería?</p>	<p><b>ESPECÍFICO</b></p> <p>1. Establecer la relación que existe entre el estrés laboral según dimensión fuentes de presión (estresores) y el desempeño laboral del personal de enfermería.</p> <p>2. Establecer la relación que existe entre el estrés laboral según dimensión manifestaciones del estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería.</p> <p>3. Establecer la relación que existe entre el estrés laboral según dimensión estrategias de afrontamiento y el desempeño laboral del personal de enfermería.</p>	<p><b>ESPECÍFICO</b></p> <p>HE1 Presenta relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral según dimensión fuentes de presión (estresores) y el desempeño laboral del personal de enfermería.</p> <p>HE2 Presenta relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral según dimensión manifestaciones del estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería.</p> <p>HE3 Presenta relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral según dimensión estrategias de afrontamiento y el desempeño laboral del personal de enfermería.</p>	<p>VD: Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>D1: Calidad del trabajo</p> <p>D2: Responsabilidad</p> <p>D3: Trabajo en equipo</p> <p>D4: Compromiso institucional</p>	<p><b>Instrumentos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuestionario para medir el estrés laboral.</li> <li>2. Cuestionario de desempeño laboral.</li> </ol>
---	---	---	---	--



<b>N</b>	<b>ITEM</b>	<b>O</b>	<b>P</b>	<b>CI</b>	<b>ON</b>	<b>ES</b>
	<b>FUENTES DE PRESIÓN (ESTRESORES)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>01</b>	¿El exceso de las funciones en su área de trabajo le parece intenso?					
<b>02</b>	¿Dentro de su equipo de trabajo considera que existe una relación armoniosa?					
<b>03</b>	¿En su centro laboral le parece que su jefe(a) inmediato expresa reconocimiento por su trabajo realizado?					
<b>04</b>	¿El ambiente de trabajo en su institución le parece que se encuentra en óptimas condiciones?					
<b>05</b>	¿En su área de trabajo le parece que la enfermera(o) asume su responsabilidad en la atención del paciente?					
<b>06</b>	¿En su área de trabajo le parece que su jefe(a) se encuentra al frente de su organización y dirige adecuadamente a su personal?					
<b>07</b>	¿En su área de trabajo Ud. Ha observado que hay enfermeras(os) que tienen problemas para desconectarse de las actividades casa/trabajo?					
<b>08</b>	¿En su área de trabajo le parece que las enfermeras(os) tienen la capacidad suficiente para la atención del paciente, a pesar de las dificultades presentadas durante su turno?					
	<b>MANIFESTACIONES DEL ESTRÉS</b>					

<b>09</b>	¿Actualmente Ud. se siente motivado y satisfecho en su área de trabajo?					
<b>10</b>	¿Actualmente Ud. se siente motivado y satisfecho con la estructura organizacional y clima organizacional del hospital donde labora?					
<b>11</b>	¿Actualmente en su institución le parece que el personal se siente seguro en su área de trabajo?					
<b>12</b>	¿Actualmente en su institución le parece que existe un compromiso total de las enfermeras(os) con el trabajo que realizan en la atención del paciente?					
<b>13</b>	¿En su área de trabajo le parece que el personal de enfermería posee equilibrio emocional y psicológico óptimo para la atención del paciente?					
<b>14</b>	¿En su área de trabajo le parece que el personal de enfermería se adapta fácilmente al equipo de trabajo, demostrando buena actitud en la atención del paciente?					
<b>15</b>	¿Dentro de su equipo de trabajo le parece que el personal de enfermería posee la suficiente confianza y seguridad en la atención del paciente?					
<b>16</b>	¿Dentro de su equipo de trabajo le parece que el personal de enfermería posee la capacidad física adecuada para la atención del paciente?					
<b>17</b>	¿Dentro de su equipo de trabajo le parece que el personal de enfermería posee la fuerza suficiente en la atención del paciente?					

	<b>ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO</b>					
<b>18</b>	¿Dentro de su equipo de trabajo le parece que el personal de enfermería es capaz de contribuir en la recuperación del paciente?					
<b>19</b>	¿En su área de trabajo Ud. ha observado que hay enfermeras(os) que durante su turno les falta tiempo para la atención del paciente?					
<b>20</b>	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería desempeña eficientemente sus actividades en la atención del paciente?					
<b>21</b>	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería toma las decisiones adecuadas durante la atención del paciente?					
<b>22</b>	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería posee la capacidad suficiente para resolver a tiempo los problemas suscitados durante la atención del paciente?					
<b>23</b>	¿En su área de trabajo Ud. ha observado que las enfermeras(os) realizan un adecuado equilibrio entre el trabajo y la vida personal sin descuidar la calidad de atención?					
<b>24</b>	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería generalmente valora y demuestra aprecio por el paciente?					

## FICHA DE OBSERVACIÓN

### CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIÓN: Lea cuidadosamente cada pregunta de este cuestionario y marque con un aspa (X) la alternativa que a Ud. le parezca correcta, por favor que sea totalmente sincero(a).

ESCALA DE MEDICIÓN:

Nunca (1)

Casi nunca (2)

A veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>CALIDAD DEL TRABAJO</b>					
<b>01</b>	Produce o realiza un trabajo sin errores.					
<b>02</b>	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la relación de actividades.					
<b>03</b>	Realiza un trabajo ordenado.					
<b>04</b>	Realiza un trabajo en los tiempos establecidos.					
<b>05</b>	Tienes nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.					
<b>06</b>	Produce o realiza un trabajo metódico.					
<b>07</b>	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros					

08	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.					
09	Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.					
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.					
11	Puede trabajar independientemente.					
<b>RESPONSABILIDAD</b>						
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.					
13	Mantiene a la jefa de servicio informada del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.					
14	Transmite esta información oportunamente.					
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del Centro de Salud.					
16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades.					
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.					
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						

18	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Centro de Salud.					
19	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores.					
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del centro de salud.					
21	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el Centro de Salud.					
22	Conoce la Misión y Visión del servicio del Centro de Salud.					
23	Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías.					
24	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.					
25	Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente.					
26	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.					
<b>COMPROMISO INSTITUCIONAL</b>						
27	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.					
28	Demuestra respeto hacia los usuarios.					

29	Demuestra respeto a sus superiores.					
30	Demuestra respeto a sus colegas.					
31	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.					

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se le invita a participar de un Proyecto de Investigación: “ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL DE LIMA SUR 2025”.

**Propósito:** Esta investigación pretende ser una herramienta para resolver un problema importante de la salud pública, el cual es el estrés, al cual no se le da la adecuada importancia. Los datos recabados ayudarán al fortalecimiento de los sistemas de diagnóstico, prevención y tratamiento del estrés laboral en el Hospital “María Auxiliadora”.

**Investigadora:** Janett Marisol Ramos Velasquez

Su participación es voluntaria, anónima y podrá retirarse en cualquier momento.

Yo, ..... acepto participar libre y voluntariamente del estudio en mención, después que me han respondido mis preguntas y soy consciente que los datos que se obtengan serán utilizados y publicados al final de la investigación.

.....

Nombres y apellidos del participante

DNI:




# 18% 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

- 15%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 17%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

## Fuentes principales

- 15% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 17% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

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

Rank	Source	Percentage
1	Internet repositorio.uwiener.edu.pe	6%
2	Trabajos entregados uwiener on 2023-11-01	3%
3	Trabajos entregados uwiener on 2023-10-18	1%
4	Trabajos entregados uwiener on 2024-01-09	<1%
5	Trabajos entregados uwiener on 2024-04-13	<1%
6	Trabajos entregados uwiener on 2024-02-20	<1%
7	Trabajos entregados uwiener on 2023-04-14	<1%
8	Trabajos entregados Submitted on 1692322912060	<1%
9	Trabajos entregados uwiener on 2023-11-29	<1%
10	Trabajos entregados uwiener on 2023-10-12	<1%
11	Trabajos entregados Submitted on 1692322718166	<1%