

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**Factores institucionales y desempeño del personal de enfermería en
el servicio de urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo
EsSalud, Lima 2024.**

**Tesis para obtener el Título de segunda especialidad profesional en enfermería
en cuidado enfermero en emergencias y desastres**

Autor:

Pérez Velásquez Juana Luisa

Asesor – Código ORCID

Palomino Márquez Manuel Guzmán. ORCID N° 0000-0002-7578-7544

Huacho – Perú

2025

Índice general	Pág.
Índice general	ii
Índice de tablas	iv
Índice de figuras	v
Palabras clave	vi
Constancia de originalidad	vii
Título	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	1
Antecedentes y fundamentación científica	1
Justificación de la investigación	16
Problema	17
Conceptualización y operacionalización de las variables	18
Hipótesis	18
Objetivos	19
Metodología	20
Tipo y Diseño de la investigación	20
Población – Muestra	20
Técnicas e instrumentos de investigación	21
Procesamiento y análisis de información	22
Resultados	23
Análisis y Discusión	30
Conclusiones	34
Recomendaciones	35
Agradecimientos	36
Referencias bibliográficas	37
Anexos y Apéndices	44
Matriz de operacionalización de variables	44
Matriz de consistencia	47

Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	49
Resultados generales	51
Base de datos	60
Consentimiento informado	62
Solicitud para aplicar el instrumento	64
Repositorio institucional digital	65
Reporte de similitud	66

N°	Índice de tablas Descripción	Pág.
Tabla 1	Determinar la relación entre los factores institucionales con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.	23
Tabla 2	Identificar la relación entre el ambiente físico del trabajo con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.	24
Tabla 3	Precisar la relación entre el plan de capacitación con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.	25
Tabla 4	Determinar la relación entre el reconocimiento del mérito personal con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.	26
Tabla 5	Establecer la relación entre la dotación del personal profesional con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.	27
Tabla 6	Identificar la relación entre la demanda de atención con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.	28
Tabla 7	Logro de metas del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo –EsSalud.	52
Tabla 8	Competencias del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud.	53
Tabla 9	Trabajo en equipo del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud.	54

N°	Índice de figuras Figura	Pág.
Figura 1	Factores institucionales relacionados al desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.	46
Figura 2	Ambiente físico de trabajo de los factores institucionales y desempeño del profesional de enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.	47
Figura 3	Plan de capacitación con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.	48
Figura 4	Reconocimiento del mérito personal con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.	49
Figura 5	Dotación del personal profesional con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.	50
Figura 6	Demanda de atención con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.	51
Figura 7	Caracterización del logro de metas del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud.	52
Figura 8	Identificación de las competencias del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud.	53
Figura 9	Precisión del trabajo en equipo del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud.	54

Palabras claves

Factores institucionales, desempeño laboral.

Keywords

Institutional factors, professional performance.

Líneas de investigación

Línea de Investigación	Desarrollo del cuidado enfermero.
Área	Ciencias médicas, ciencias de la salud.
Sub área	Ciencias de la salud.
Disciplina	Enfermería.

Constancia de originalidad



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "Factores institucionales y desempeño del personal de enfermería en el servicio de urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud, Lima 2024." del (a) estudiante: PEREZ VELASQUEZ JUANA LUISA, identificado(a) con Código N° 3015200014, se ha verificado un porcentaje de similitud del 30%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 05 de diciembre de 2025

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ GARRÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Factores institucionales y desempeño del personal de enfermería en el servicio de urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud, Lima 2024.

Institutional factors and nursing staff performance in the emergency department of the Juan José Rodríguez Lazo Polyclinic EsSalud, Lima 2024.

Resumen

El propósito de la investigación fue determinar la relación entre los factores institucionales con el desempeño del personal de Enfermería, metodología aplicada, correlacional, diseño no experimental, de corte transversal; la población censal estuvo conformada 17 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de Urgencias; los instrumentos utilizados por los autores Salcedo (2020) para la variable factores institucionales y Condezo (2021) para la variable desempeño laboral del personal de enfermería, los resultados indican que, en la dimensión ambiente físico de trabajo el 64.7% no influyen, la dimensión plan de capacitación el 76.5% no influyen, la dimensión reconocimiento al mérito personal el 82.4% no influyen, de la dimensión dotación del personal el 88.2% no influyen y en la dimensión demanda de atención el 76.5% no influyen, relacionado con el desempeño del profesional de enfermería es eficiente en el 100%; concluyendo que existe una correlación significativa moderada entre los factores institucionales y el desempeño profesional de enfermería del Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud, Lima 2024.

Abstract

The purpose of the research was to determine the relationship between institutional factors with the performance of Nursing staff, applied methodology, correlational, non-experimental design, cross-sectional; the census population was made up of 17 nursing professionals who work in the Emergency service; the instruments used by the authors Salcedo (2020) for the institutional factors variable and Condezo (2021) for the job performance variable of the nursing staff, the results indicate that, in the physical work environment dimension 64.7% do not influence, the training plan dimension 76.5% do not influence, the recognition of personal merit dimension 82.4% do not influence, the staffing dimension 88.2% do not influence and in the demand for care dimension 76.5% do not influence, related to the performance of the nursing professional is efficient in 100%; concluding that there is a moderate significant correlation between institutional factors and the professional performance of nursing in the Emergency Department of the Juan José Rodríguez Lazo Polyclinic – EsSalud, Lima 2024.

Introducción

Los profesionales de enfermería forman parte del sistema de salud, según Silva (2020) es uno de los pilares fundamentales por el rol crucial que desempeñan en las diversas áreas de su competencia brindando cuidado humanizado, su trabajo es inicia desde la promoción y prevención de la salud y contribuye a mejorar la calidad de salud de la población, su desempeño tiene una repercusión por factores institucionales y operacionales que pueden afectar la calidad de la atención que brinda a los pacientes (p. 55); el personal de enfermería a nivel global, tal como lo afirma la Organización Mundial de la Salud (2020) presenta un déficit de recursos y coexiste una diferencia evidente entre los requerimientos para lograr la cobertura de los servicios, se registran 27,9 millones personal de enfermería a nivel mundial, de la totalidad, hay 19,3 millones (69%) son enfermeras y enfermeros profesionales, 6 millones (22%) son auxiliares de enfermería, y un total de 2,6 millones (9%) no se pueden clasificar como profesionales o auxiliares, en el año 2016 el déficit se calcula en 6,6 millones, la mayor escasez de profesionales de la enfermería se centra en los países con ingresos económicos medianos - bajos, en la cual la formación de profesionales de la enfermería evidencian brechas desiguales a la progresión demográfico, por otro lado, el envejecimiento natural del personal de salud en algunos países exponen a la vulnerabilidad de la estabilidad del personal de enfermería, es importante afrontar de manera estratégica la escasez de personal y poder contar con los recursos necesarios sobre todo capacitados, para el 2030, a nivel mundial tendría que proyectarse aumentarse un promedio anual en 8% de profesionales de enfermería titulados y asegurar las especialidades para garantizar una atención de calidad (p. 3 - 5).

Los antecedentes y fundamentación científica, es sabido que, existen diversos factores que influyen en el recurso humano dentro de una institución de salud, el Policlínico Juan José Rodríguez Lazo se ha evidenciado factores como la forma de gestionar, la cultura organización, el clima laboral, el trato, la motivación que influyen en el funcionamiento y en su éxito, hemos planificado búsqueda bibliografía por medio de buscadores electrónicos la finalidad de seleccionar investigaciones tenga similitud y coherencia con el trabajo a proponer, elaboraremos la fundamentación científica, tratando de especificar las dimensiones e indicadores; entre los; entre los antecedentes

internacionales se consideró los siguientes, el estudio desarrollado por Bartoncello (2022) en Argentina, cuyo objetivo fue evaluar el impacto de la capacitación en el desempeño profesional de los enfermeros, empleó una metodología cuantitativa, descriptivo observacional, de diseño no experimental, de corte transversal, en una muestra conformada por 25 enfermeros, los resultados evidencian que, el sexo femenino tuvo la mayor incidencia en el 56%, la edad promedio fueron 43,8 años, el 68% tenían título de Licenciado/a en Enfermería, el 4% presentaban grado de doctor, y el promedio de formación fueron 10,9 años, concluyó que el factor institucional del proceso o plan de capacitación no presentan diferencias significativas en el desempeño profesional por quienes no han recibido capacitación.

Igualmente, Lira (2022) en Venezuela, realizó su investigación cuyo objetivo fue precisar la satisfacción y el rendimiento laboral del personal de enfermería, mediante una metodología cuantitativa, descriptiva observacional, de corte transversal, de diseño no experimental, en una población conformada por 8 profesionales de enfermería, los resultados mostraron que los factores institucionales como los incentivos el 75% de enfermeras manifiestan estar satisfacción en las tareas asignadas, el 63% afirmaron que perciben un salario injusto, el 75% refiere estar satisfechos con su entorno laboral y el desempeño laboral es alto, concluyó que las enfermeras presentan un nivel alto de satisfacción laboral y un desempeño laboral alto al estar motivadas al tener un reconocimiento del mérito personal y logro de las metas y objetivos establecidos.

El estudio llevado a cabo por Castillo, Colmenárez, Peña y Giménez (2022) en Venezuela, con el objetivo para describir el desempeño gerencial y laboral del personal de enfermería, emplearon una metodología cuantitativa descriptiva de campo, de diseño no experimental, de corte transversal, en una población de ocho profesionales de enfermería, obtuvieron resultados en las cuales el 87.5% de las enfermeras mostraron buenos desempeños en funciones gerenciales y aspectos laborales con elevada motivación, el 62.5% mencionaron como factor influyente la remuneración económica y la buena comodidad del ambiente de trabajo, concluyeron que los profesionales de enfermería tiene buenos desempeños gerencias y excelentes

desempeños laborales y las condiciones laborales son adecuadas para desarrollar las actividades de enfermería.

La investigación desarrollada por Vega y Catillo (2020) en Ecuador, cuyo objetivo fue determinar los factores que afectan el desempeño laboral del personal de salud, emplearon una metodología cuantitativa, observacional, de diseño no experimental, de corte transversal, en una población de 70 profesionales de salud, los resultados mostraron que, la población presentaron un nivel medio referido al desempeño laboral, el 80% de los profesionales de enfermería evidencian alta carga laboral, y el 73,3% presentaron un nivel medio de las competencias profesionales, concluyeron que la motivación afecta el desempeño laboral y presentaron un riesgo bajo en el rendimiento laboral.

Entre los antecedentes nacionales, hemos considerando el estudio realizado por López (2025) desarrollada en Lima, cuyo objetivo fue precisar la asociación entre los factores que afectan el desempeño laboral del personal de enfermería, empleó una metodología cuantitativa básica, descriptiva correlacional, de diseño no experimental, corte transversal, en una población de 60 profesionales de enfermería, encontró entre sus resultados que el desempeño laboral es bueno por el logro de metas y propuesta de innovación, entre la asociación de factores institucionales que mencionan los profesionales de enfermería destaca la remuneración mayor o igual a 1200 soles en el 37.5% como un buen estímulo dentro del reconocimiento meritario, concluye que los factores instituciones es la presencia de innovación y remuneraciones que contribuye al buen desempeño laboral de los profesionales de enfermería.

Bautista (2024) en Chiclayo, cuyo objetivo fue determinar la asociación entre las condiciones laborales y la satisfacción de los profesionales de enfermería, a través de una metodología cuantitativa, descriptiva observacional, de diseño no experimental, emplearon una muestra de 140 profesionales de enfermería, entre los resultados encontrados, el 59.6% presentaron un nivel moderado referido a las condiciones laborales, y el 52,9% manifestaron un nivel moderado en la seguridad laboral, entre los factores institucionales identificados que influyen en el desempeño laboral fueron la seguridad laboral, los ambientes higiénicos, los contextos ergonómicos concluyó

que las condiciones laborales y los factores institucionales influyen en la satisfacción y desempeño laboral.

Cabrejos (2024) en Lima, desarrolla una investigación cuyo objetivo fue evaluar el rendimiento laboral en personal de enfermería, usó una metodología cuantitativa, descriptiva observacional, diseño no experimental, de corte transversal, en una muestra de 60 profesionales de enfermería, en sus resultados muestran que el 98.3% manifestaron tener un buen rendimiento laboral y el 100% buena productividad, en cuanto al rendimiento laboral y eficacia el 96.7% manifestaron que es bueno, el rendimiento laboral y eficiencia el 98.3% refirió que es bueno, el rendimiento laboral y efectividad el 86.7% sostuvo que es bueno, concluyó que el rendimiento laboral es bueno en su eficiencia, eficacia y efectividad por parte del personal de enfermería al desarrollar un trabajo en equipo coordinado.

Un estudio llevado a cabo por Córdova (2023) en Lima, cuyo objetivo fue precisar los factores institucionales asociado al desempeño laboral en personal de enfermería, mediante una metodología cuantitativa descriptiva correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, en una población de 50 profesionales de enfermería, los resultados muestran que el 62% tienen buen desempeño laboral, el 34% evidenciaron un desempeño laboral moderado y el 4% tuvieron un desempeño laboral deficiente, los factores institucionales influyeron en el 90% de manera regular en el desempeño laboral, concluyó que los factores institucionales no se relacionan con el desempeño laboral en los profesionales de enfermería

La investigación llevada a cabo por Hurtado (2023) en Lima, cuyo objetivo fue precisar la gestión del talento asociado a los factores institucionales con el desempeño laboral en personal de enfermería, empleó una metodología cuantitativa básica descriptiva correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, en una población de 180 profesionales de enfermería, los resultados muestran que la gestión del talento humano y factores institucionales el 34.4% del personal de enfermería refirieron que es eficaz, y totalmente eficaz en el 31.7% relacionado al desempeño laboral el 30% manifestó tener una percepción moderada y el 36% manifestaron una percepción alta, concluyó que la gestión del talento humano asociados a los factores

institucionales se vinculan e influyen de forma directa con el desempeño laboral del profesional de enfermería.

Ahumada (2023) en Lima, publicó su estudio, cuyo objetivo fue identificar los factores que intervienen en el desempeño laboral del personal de enfermería, hizo uso de una metodología cuantitativa, descriptiva correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, en una muestra confirmada por 53 profesionales de enfermería, obtuvo como resultados que los factores personales, como reconocimiento y crecimiento profesional median de manera directa en el desempeño laboral al igual que, los factores institucionales identificados que se relacionan fueron las condiciones ambientales, los beneficios, las remuneraciones y los factores de comunicación, concluyó que factores institucionales y personales influyen en el desempeño laboral del profesional de enfermería.

La investigación llevada a cabo por Mamani, Palacios, Priori y Tellez (2023) en Lima, con el objetivo de precisar el desempeño laboral de los profesionales de enfermería, a través de una metodología de revisión sistemática mixta inherente al modelo interpretativo-hermenéutico, diseño no experimental, corte transversal, en una población de 92 artículos, los resultados evidencian, que la buena gestión y compromiso institucional con adecuadas disposiciones de la organización, la gestión y dotación de los recursos humanos, gestión hacia el desarrollo hacia el cambio hacia el desarrollo sostenible mejora el desempeño laboral en los profesionales de enfermería, concluyeron que el manejo adecuado de los factores institucionales mejoran el desempeño laboral de los profesionales de enfermería.

Aranibar (2023) en Arequipa, publicó su estudio, cuyo objetivo fue evaluar las condiciones institucionales que intervienen en el desempeño laboral en los profesionales de la salud, utilizó una metodología cuantitativa exploratoria, de diseño no experimental de corte transversal, en una muestra conformada por 21 profesionales, entre sus resultados encontró que, el 95,2% de los profesionales de salud consideraron que las condiciones institucionales como el ambiente físico, los planes continuos de capacitación y el número de profesionales influyen de manera moderada; con respecto al desempeño laboral el 66,7% la consideraron eficiente y el 33,3% regular, concluyó

que las condiciones y factores institucionales influyen en el desempeño laboral del personal de salud.

Cierto (2022) en Lima, desarrolla una investigación, cuyo objetivo fue identificar los factores institucionales y el desempeño laboral en profesionales de enfermería, a través de una metodología cuantitativa descriptiva, de diseño no experimental, de corte transversal, en una población de 78 profesionales de enfermería, los resultados muestran que los factores organizaciones son desfavorables en el 42.8%, medianamente favorables en el 28.5%, la realización personal es desfavorable en el 45.6%, medianamente favorable en el 31.3%, las condiciones laborales son desfavorables en el 37.3%, medianamente favorables en el 42.9%, y el desempeño laboral es desfavorables en el 54.3%, favorable en el 28.6%, concluyó que, los factores institucionales son desfavorables que influyen desfavorable en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería.

Un estudio desarrollado por Quintana (2021) en Arequipa, cuyo objetivo fue preciar la incidencia y factores institucionales relacionados al desempeño laboral, utilizó una metodología cuantitativa, descriptiva correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, en una muestra de 208 profesionales de enfermería, los resultados evidencian que, el 24.5% de los profesionales de enfermería presentaron un rendimiento bajo, entre los factores institucionales identificados al bajo rendimiento se identificaron a los años de servicio, falta de especialidad, falta de equipamiento, la sobrecarga laboral, puesto de trabajo no adecuado, la presión laboral, falta de facilidades de horarios, factores personales como la desmotivación, entre los factores contributivos se menciona el desarrollar docencia universitaria incrementa el desempeño laboral y disminuye el riesgo de baja producción, concluyó que el bajo desempeño laboral se relaciona a factores institucionales como la falta de equipamiento, la sobrecarga de pacientes que demanda atención especializada, la falta de capacitación e inadecuados horarios.

Espinoza (2021) en Chimbote, realizó una investigación con el objetivo para establecer la correlación entre los factores institucionales y el desempeño laboral del personal de enfermería, mediante una metodología cuantitativa, descriptiva observacional correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, la

muestra estuvo conformada por 136 profesionales entre enfermeros y personal técnico de enfermería, entre sus resultados, menciona que, la estabilidad laboral fue deficiente en el 25.7%, las remuneraciones fueron deficientes en el 27.9%, la disponibilidad de recursos para el trabajo fueron deficientes en el 16.2%, el plan de capacitación fueron deficientes en el 13.2%, el ambiente físico se mostró deficiente en el 5.9%, concluyó que, los factores institucionales como la inestabilidad laboral, los bajos ingresos económicos y el déficit del equipamiento de relacionan con el desempeño laboral.

Hemos estructurado la fundamentación científica desarrollando las bases teóricas conceptuales y operacionales definiendo sus dimensiones e indicadores, la variable factores institucionales, según Flores, et al (2024) se caracterizan por presentar diversos elementos asociados que intervienen en los procesos administrativos y organizacionales, como la estructura y condiciones físicos del ambiente de trabajo, el tipo de luminosidad, las condiciones climáticas como ambiente y temperatura, el proceso de limpieza, el déficit o limitado mobiliario para llevar a cabo las actividades administrativas que dificultan al personal de salud realizar los procesos administrativos como los registros de enfermería, transcripción y control del kardex, es invaluable que, la capacitación continua y pasantías son estratégicas y deben ser fundamentales para una adecuada calidad de atención y posicionamiento profesional (p. 3, 4).

Según Espinoza (2021) los factores institucionales inherentes al sistema de salud contribuyen u obstaculizan una acción específica como lo es el desarrollo personal de los trabajadores, además, se describen las características estructurales y funcionales que varían entre instituciones cuya atribución concede sus propias cualidades y particularidades, de tal forma que en este contexto (p. 20 - 22), de acuerdo con Salcedo (2020) los factores institucionales abarcan dimensiones específicas como ambiente físico de trabajo, el plan de capacitación coherente al perfil del profesional de salud, el reconocimiento del mérito y desarrollo del personal, la dotación adecuada del personal profesional y la demanda de atención oportuna (p. 17).

La presencia de factores institucionales restrictivos e inadecuados, según Polanco (2019) originan comportamientos incorrectos y negativos en el personal de salud en el desarrollo de las atenciones que ponen en riesgo la salud integral de los pacientes, cada persona tiene sus propias cualidades como el tipo de personalidad, los requerimientos

de quipos y materiales, las perspectivas de desarrollo, la identificación de riesgos, la capacidad para adaptarse a las diversas situaciones, tomar decisiones de acuerdo a las condiciones clínicas del paciente o del ambiente de trabajo, los factores institucionales establecerán la dimensión de sus reacciones y los resultados en el contexto laboral que se originaran si desconoce cómo afrontarlos, existen variados factores institucionales que pueden contribuir de manera positiva o negativa en el desarrollo de las actividades asistenciales, como la salud mental, la autonomía temporal o ausente, las condiciones o ambiente físico del trabajo, la supervisión proactiva o autoritaria, el rol laboral, las relaciones individuales y personales, las capacitaciones continuas, el reconocimiento del mérito, el desarrollo personal y la dotación del personal profesional para atender la demanda de atención (p. 29, 32)

Entre los factores institucionales, se considera el ambiente físico de trabajo, con el propósito de avalar el desempeño laboral del personal de enfermería, el entorno físico donde se desarrollan las actividades sanitarias tienen que tener un medio laboral cómodo y seguro; debe contar con una temperatura adecuada, control del ruido e iluminación adecuada y ergonómica sobretodo apropiados que permitan desarrollar las atenciones de salud en un ambiente físico armónico; los espacios laborales no adecuados, con falta de higiene son no propicios para el desarrollo de las actividades asistenciales debido a la suciedad y elementos contaminantes, ambientes deteriorados con iluminación deficiente, temperatura e infraestructura no optima que origina incomodidad laboral, ralentizan el trabajo y afectan el rendimiento laboral de los profesionales de enfermería (Espinoza, 2021, p. 20), según Saleem y Sayej (2015) los gestores sanitarios tienen la responsabilidad de establecer estrategias para garantizar la seguridad y preservar el bienestar de su personal y clientes por lo que deben ofertar instalaciones modernas con equipamientos tecnológicos modernos y seguros sobretodo adecuados para lograr el cumplimiento de los procesos (p. 100, 101).

Según Olusegun y Olusoji (2020) de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo, afirma que las condiciones institucionales con ambientes laborales inadecuadas y la insatisfacción del personal de enfermería pueden incrementar la morbilidad y mortalidad de los pacientes, además de aumentar la vulnerabilidad en el

entorno laboral y provocar renuncias del personal, un ambiente de trabajo favorable desempeña un papel fundamental en la motivación en el personal de salud (p. 72).

La capacitación, según Salcedo (2020) es un medio para lograr un desempeño óptimo, promoviendo la identificación y acentuando la fortaleza de transformar a trabajadores con mayor productividad, con creatividad e innovación, la institución de salud tiene el compromiso de ofrecer y garantizar capacitaciones continuas, ya que éstas representan un factor esencial que influye en la seguridad del desempeño laboral, la calidad del trabajo y el mantenimiento de la satisfacción en el empleo, por lo cual el personal de enfermería debe de evidenciar la certificación de las capacitaciones recibidas y el registro de asistencia a las capacitaciones de estudios de casos (p. 17).

Según Ayala (2018) la capacitación es un componente principal del desarrollo profesional mediante la cual las diversas organizaciones de salud promueven el conocimiento para el cumplimiento de los indicadores en los procesos cognoscitivos, procedimentales, actitudinales de seguridad para el paciente y la motivación para efectuar las actividades en el quehacer profesional diario de manera eficiente y efectivo para alcanzar un buen desempeño laboral, el proceso de capacitación debe llevarse a cabo de forma continua, permanente y sistemática en las organizaciones modernas y competitivas con el propósito de que sus colaboradores obtengan competencias y capacidades necesarias para el desarrollo y la sostenibilidad y posicionamiento de las instituciones con pertinencia social en el apoyo de la familia y comunidad (p. 20).

Es transcendental que los procesos de capacitación continua se cumplan de forma adecuada, para Castagnola, et al (2020) es parte integral del proceso formativo y especializado, para conseguir un cambio positivo en el desarrollo cognoscitivo, procedimental y actitudinal, es fundamental que los trabajadores asistan a las sesiones de capacitación de manera voluntaria y disposición proactiva, para aprovecharlas al máximo, por el contrario quienes participan de forma obligada tienden a mostrar poca receptividad al proceso de capacitación al inicio, o durante todo el proceso de capacitación, por lo cual el capacitador o instructor debe esforzarse en captar y mantener la atención de manera interactiva a los participantes (p. 81).

El reconocimiento del mérito personal, es parte fundamental del desempeño laboral, según Ahumada (2023) la motivación de un empleado radica en la habilidad

de la asignación de responsabilidades de manera progresiva para que demuestre y ponga a prueba sus conocimientos, capacidades y competencias, procurando que tenga oportunidades controladas o autónomas y prudentes, asociado al acompañamiento emocional y motivacional; es esencial que el empleado haya cubierto sus necesidades básicas lo cual hará que se encuentre en una situación apropiada para afrontar retos complejos, se debe proporcionar estímulos graduales de acuerdo a sus logros, que no necesariamente deben ser económicos, sino también reconocimientos personales o profesionales no monetarios por su buen desempeño o mejora continua, además, de una correcta ejecución del trabajo; esta perspectiva mejora tanto su trabajo en la organización como su desarrollo personal y profesional como componente del trabajo en equipo dentro de la institución sanitaria (p. 8).

La dotación del personal profesional, según Tocancipá (2020) de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud refiere que es un proceso que determina la cantidad de profesionales de enfermería, tiempo suficiente y adecuado para desarrollar las labores de una manera correcta y segura en beneficio del paciente, el tipo o perfil del personal de salud indispensable para ofertar un nivel de calidad de atención a un número específico de pacientes de acuerdo al grado de dependencia, es importante señalar que una insuficiente cantidad de profesionales de salud es el principal origen causal y muy significativo del bajo desempeño laboral en el personal de enfermería de los sistemas sanitarios públicos, los recursos humanos especializados se caracterizan por ser un componente esencial para la oferta y prestaciones de servicios a la comunidad (p. 33 - 45).

El déficit de dotación de personal, de acuerdo con Caro y Gómez (2019) tiene un efecto negativo de alto riesgo en el desarrollo de las actividades de enfermería por la sobrecarga laboral, la demanda de atención de los pacientes y la saturación de labores asistenciales, es necesario contar con una dotación adecuada de profesionales de enfermería para cubrir las necesidades y requerimientos de los pacientes, otras causas identificadas para el bajo desarrollo laboral es debido al inadecuado liderazgo, falta de apoyo administrativo, supervisiones punitivas o amenazadoras, incertidumbre laboral por turnos rotativos frecuentes, escasa satisfacción laboral, limitadas oportunidades

laborales e inseguridad en el trabajo y exposición a complicaciones de la salud de los pacientes (p. 14).

Según Chiou, Chung, Che y Meei (2019) la dotación de profesionales de enfermería por paciente debe asociarse a la carga de trabajo y grados de dependencia que hacen necesario su atención y cuidados de enfermería a los pacientes, el ambiente laboral, las horas de trabajo, las especialidades y habilidades y destrezas; el exceso de trabajo en el personal de enfermería origina estrés psicológico y agotamiento, lo que se manifiesta en un rendimiento laboral deficiente; la falta de personal y la sobrecarga de trabajo pueden llevar a la renuncia de los profesionales de enfermería, motivada por malas condiciones laborales, asignaciones inadecuadas, largas jornadas de trabajo y una alta proporción de pacientes por enfermera (p. 7).

La demanda de atención en los servicios de salud, para Orozco, Zuluaga y Pulido (2019) se concibe como una conducta dinámica en la que se constituyen mediante los conocimientos, los modelos de conducta y los recursos con la tecnología moderna, los servicios ofertados y la información disponible, el número de muestras o pacientes, e identificar la sobrecarga laboral con el objetivo de promover, mantener y restaurar la salud de sus componentes; este proceso articula de forma activa los diversos recursos logísticos, el conocimiento y los comportamientos con el uso de las herramientas tecnológicas, los servicios y la información accesible, la excesiva demanda de atención y requerimientos pueden oponerse al propósito de preservar, recuperar y fomentar la salud de los usuarios (p. 3).

La variable desempeño del personal de enfermería, para Pineda, Salazar, Zaragoza y Silva (2023) es el nivel de cumplimiento de las funciones y tareas, responsabilidades y actividades determinadas a un trabajador en su puesto de trabajo según perfil, además, se considera su nivel cognitivo, competencias, habilidades para cumplir las labores de manera eficiente y eficaz; debemos de considerar que la evaluación del desempeño es una herramienta de gestión operativa de las instituciones de salud, que utiliza para supervisar al recurso humano, cuyo propósito primordial es identificar el desarrollo personal y profesional, promover el proceso de mejora continua y maximizar el potencial de los empleados; es sabido que los gestores y trabajadores se muestran escépticos hacia las evaluaciones de desempeño debido a la percepción como

un medio para decidir incrementos económicos o establecer a quiénes se debe despedir o reubicar por bajo rendimiento (p. 4 - 6).

El desempeño laboral del personal de enfermería de acuerdo con Chávez (2023) presenta diversos factores que conllevan a problemas que se originan por el comportamiento y conducta, entorno social como los roles según perfil, intervienen los factores culturales que se evidencian por los valores e integridad, los factores demográficos como la edad, el nivel educativo, los ingresos económicos, el número de hijos, el estado civil y el ambiente laboral, además, de otros factores que intervienen en el desempeño laboral que han llevado al deterioro de las condiciones laborales y aumento del estrés, se han identificado los tipos de vínculos laborales, inseguridad laboral, producción, procesos globalizados (p. 13).

El desempeño del personal de enfermería, según Espinoza (2021) como lo señala Chiavenato existen diversos factores que influyen en el desempeño laboral del trabajador y define el comportamiento hacia los objetivos y metas planteados, igualmente, el desempeño laboral, como lo afirma la Organización Mundial de la Salud, es una combinación de diversas características de la personalidad definida de la persona, de su competencia y desarrollo productivo, el desempeño laboral para el profesional de enfermería evidencia la calidad de los cuidados (p. 23, 24).

Por otro lado, el desempeño laboral, para Quintana y Tarqui (2020) es inherente al trabajador como el logro de metas y objetivos, competencias y trabajo en equipo, además, a la influencia y conjunto de características concernientes a la personalidad, la competencia y producción de la persona; así, de tal forma que, un bajo rendimiento de los provisos de servicios puede implicar en una atención inaccesible y en una asistencia impropia de los servicios de salud, en el contexto de la salud, el desempeño laboral está claramente asociado a la garantía de la calidad de atención, es esencial tener ambientes laborales apropiados para el desarrollo efectivo de las actividades y cumplimiento de los procesos por parte de los profesionales de la salud que realizan en el cuidado de los pacientes (p. 4, 5).

El logro de metas, según Aranibar (2023) se evidencia cuando se alcanzan los objetivos establecidos por la organización de salud, que involucra garantizar la calidad de la atención, es importante que los gestores realicen una práctica efectiva en el

cumplimiento de los procesos, del personal y de la planificación estratégica, en los servicios de urgencias u emergencias se busca atender y satisfacer las necesidades y requerimientos de los pacientes, por ser un indicador de la calidad del servicio con esfuerzo para brindar atención de calidad; para alcanzar los indicadores de calidad es fundamental que los profesionales de la salud deben proporcionar cuidados basados en los principios de eficiencia, eficacia en el uso de recursos, así como la efectividad en la resolución de conflictos, también se consideran alcanzar las metas en la calidad de atención los casos de eventos adversos sucedidos durante la atención, las tasas de infección intrahospitalaria, la tasa de morbilidad y mortalidad, así como la estancia hospitalaria (p. 20, 21).

El logro de metas en salud de acuerdo con Lauracio 2020 a y Lauracio 2020b (2020) representa la obtención de objetivos específicos que contribuyen a mejorar la salud de las personas, familias, comunidades, incluyen diversos resultados, tales como la disminución de la morbilidad y mortalidad, la mejora de la calidad de vida, la promoción de estilos y hábitos saludables, la prevención de enfermedades, la expansión del acceso a servicios de salud de calidad, al diagnóstico por imágenes y laboratorio, la accesibilidad a la atención y tratamiento oportuno y el fortalecimiento de los sistemas de salud con procesos actualizados y modernos según los avances de la ciencia de la salud (p. 544, 545).

La competencia para Acosta y Maya (2020) es el conjunto y serie de habilidades, destrezas y comportamientos que el profesional desarrolla, como las propuestas de innovaciones, las capacitaciones, la planificación de actividades y el compromiso e identificación con su institución, manifestándose mediante las capacidades de saber, hacer y ser; en la ciencia enfermero, el "saber" se relaciona con las habilidades cognitivas que el profesional posee, alineadas con los avances y evidenciad del conocimiento científico, es esencial que el profesional de enfermería participe en una capacitación continua y específica según su perfil, lo cual le permite tomar decisiones acertadas que benefician la seguridad en el cuidado del paciente y compromiso de la familia y desarrollo comunitario (p. 23, 24).

Las capacidades del profesional de enfermería del "saber hacer" delimitan las destrezas y habilidades denominadas competencias en la atención del paciente, incluye

la ejecución de procedimientos y tratamientos médicos generales y especializados invasivos y no invasivos, sustentados en la evidencia científica. Por otro lado, las capacidades del "ser" en el profesional de enfermería expresan el elemento de la motivación, el comportamiento ético, moral e íntegro de quien provee un cuidado humanizado constituyendo intervenciones que aborden los dominios bio-psico-social-espiritual basado en la seguridad del paciente, mostrarse de acuerdo como un todo integral del ser humano de manera holística y pertinente en la calidad del cuidado humanizado (Aranibar, 2023, p. 21, 22).

En el contexto sanitario, el trabajo en equipo según Aranibar (2023) el trabajo se desarrolla en un ambiente de atención sanitaria muchas veces inestables, estresantes y críticas que abarca diversos elementos complejos en su uso a la vez interdisciplinarios, que, al interactuar entre sí, facilitan el avance hacia resultados funcionales, centrados en la calidad y seguridad de la atención sanitaria, como las relaciones interpersonales, la tolerancia y aceptación de situaciones críticas y la muestra de empatía (p. 22), el trabajo en equipo para Paravic y Lagos (2021) afirma que todas las organizaciones sanitarias tienen la necesidad de mostrarse de acuerdo en la coordinación y desarrollar las estrategias establecidas e integradas a las diversas actividades en las atenciones interdisciplinarias, en la cual cada profesional contribuye con su conocimiento, interactúa y crea una dinámica colectiva que induce a la institución hacia alcanzar sus objetivos con el más alto nivel de calidad posible, este enfoque se conoce como trabajo en equipo, cuyos resultados son producto del esfuerzo conjunto de todos sus integrantes asistenciales y administrativos, el fundamento del trabajo en equipo, la eficacia y la calidad de los resultados, se manifiesta en el compromiso, el sentido de responsabilidad y la confianza organizacional - profesional - paciente, entre otros factores inherentes a la atención de salud (p. 2).

El trabajo en equipo efectivo, según Aranibar (2023) se caracteriza por considerar diversos elementos en su desarrollo holístico. La escucha empática, es un elemento de habilidad que se caracteriza por la disposición y talento del profesional sanitario para desarrollar la destreza de escuchar, que involucra ser atento, comprender y asociar a la realidad la información percibida de otra persona. El liderazgo, es otro elemento que consiste en motivar, guiar y dirigir a los trabajadores para alcanzar los objetivos y

metas propuestas, se caracteriza por presentar competencias para interactuar de manera positiva en las relaciones interpersonales, comunicación asertiva y cumplimiento de los procesos de gestión que faciliten la adaptación de los integrantes del equipo de salud. La motivación, es un elemento donde intervienen factores internos y externos los cuales intervienen en el comportamiento y ejecución de las acciones del profesional de enfermería hacia el logro de los objetivos formulados. Para la resolución de problemas, los profesionales de enfermería requieren fortalecer habilidades que permitan la identificación de los problemas y priorizar su resolución a través de los procesos de gestión que contribuyan a su control originado por la interacción entre dos o más personas; es fundamental e importante favorecer y valorar la inteligencia emocional, que les permita conocer, acceder y controlar de manera adecuada sus propias emociones (p. 23).

Haremos uso de las teorías de enfermería del autocuidado y de la adaptación; la teoría de enfermería del autocuidado de Dorothea Orem, según Naranjo (2019) se determina como actividad reguladora abstracta e integral del desarrollo de una persona de manera innata mediante el comportamiento ético, creencias, cultura y hábitos con el propósito de mantener el equilibrio armónico de la salud y bienestar, un comportamiento con actitud positiva que se articula a condiciones reales enfocada hacia los cuidados de uno mismo como un proceso de adaptación, cuidado hacia los demás y ambiente, para reconocer los elementos que trastornan y restan a su propio desarrollo y movimiento considerado en las esferas biológicas, psicológicas, sociales e espirituales a través de las acciones de regulación del autocuidado universal, del progreso personal y profesional, igualmente, hacer uso del autocuidado en la decadencia o deterioro de la salud holística, la teoría autocuidado se instituye el transcurso del aprendizaje teórico práctico para cubrir las necesidades y requerimiento de forma individual (párr. 3).

La teoría de la adaptación de Callista Roy, de acuerdo con Naranjo, Jiménez y Gonzáles (2018) menciona el proceso y aporte del comportamiento hacia la adaptación como proceso y respuesta de cada individuo frente a las diferentes situaciones que derivan al riesgo del estrés en las relaciones interpersonales en un ambiente versátil determinado por estímulos focales, la teoría de la adaptación se refleja haciendo uso

de cuatro procesos, el primer proceso por la condición del modo fisiológico y físico hacia la adaptación, segundo proceso se determina por el modo de adaptación de la opinión de uno mismo como persona, el tercer proceso el modo de adaptación requerido considerando su rol y perfil, y el cuarto proceso de adaptación de la interdependencia y de compartir un conjunto de principios en común, el efecto de mayor notabilidad es conseguir un estado que conlleven a lograr los objetivos personales, el cual articula el crecimiento, la supervivencia, la reproducción y el dominio (párr. 2, 3).

Justificación de la investigación

La justificación teórica contribuye al cuerpo de conocimientos existente sobre los factores institucionales, enfocándose en la calidad del desempeño laboral; la revisión de literatura revela la urgencia de estudios actualizados, lo que sugiere una brecha en la comprensión teórica práctica efectiva de prevención en este contexto específico.

La justificación práctica, se orienta a proporcionar información valiosa para el diseño e implementación de políticas de salud pública, entender la relación entre los factores institucionales y el desempeño laboral puede guiar y promover el desarrollo del profesional de enfermería con prácticas más efectivas.

La justificación metodológica, plantea la adopción de un enfoque cuantitativo que identifica y valora los factores institucionales y el desempeño laboral, en la elección de métodos rigurosos, como encuestas y cuestionarios, que garantiza la validez y confiabilidad de los datos recopilados, el enfoque metodológico sólido es esencial para obtener resultados precisos que contribuyen a fortalecer el corpus de conocimientos existente.

La justificación científica, se posiciona como un aporte significativo al campo de la salud pública y epidemiológica, la comprensión detallada de los factores institucionales que influyen en el desempeño profesional lo cual constituye un avance científico crucial; los hallazgos tienen implicaciones de mayor amplitud en entornos similares de las capacidades de las instituciones sanitarias.

La justificación social, pretende identificar los factores institucionales que generan impacto en la salud de la población de tal forma que mejore la eficiencia y

efectividad de los protocolos en la atención y cuidados de los pacientes y disminuye los riesgos y complicaciones.

Problema

Aproximadamente 28 millones de profesionales de la salud, en la Región de las Américas el (30%) 8,4 millones de los profesionales sanitarios, según Cassiani, Munar, Umpiérrez, Peduzzi y Leija (2020) se desempeñan como enfermeras y enfermeros, lo cual constituye el 56% de la fuerza laboral (p. 1), las instituciones sanitarias en el Perú, según Portugal (2017) presentan infraestructuras inadecuadas por los años de vida, equipamiento tecnológico deficiente, espacios para la atención reducidos originando hacinamiento que impide la capacidad de satisfacer las necesidades y requerimientos de la población; los factores institucionales influyen en el desarrollo laboral del profesional de enfermería, lo que causa diferenciaciones y riesgos en la calidad de la atención al paciente y profesional sanitario (p. 23).

En el servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo, la atención de pacientes hospitalizados es una tarea compleja que enfrenta diversos desafíos debido a la alta demanda, la naturaleza crítica de las condiciones clínica de los casos que se atienden, y la presión constante por proporcionar atención rápida y efectiva. La calidad del desempeño del profesional de enfermería en este entorno se ve afectada por múltiples factores institucionales, que van desde la disponibilidad de recursos y equipos adecuados hasta la formación continua del personal y la efectividad de las normas internas. A pesar de la importancia de este servicio, existe una falta de información detallada y sistemática sobre cómo estos factores institucionales influyen en el desempeño de los profesionales de enfermería y, por ende, en la calidad del cuidado que se brinda a los pacientes. Las posibles deficiencias identificadas son, la sobrecarga de trabajo, la falta de capacitación adecuada, y las limitaciones en las políticas y procedimientos pueden comprometer la eficacia de la atención y la seguridad del paciente.

Ante lo expuesto, se plantea la siguiente pregunta: ¿Cómo se relacionan los factores institucionales con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, 2024?

Conceptualización y operacionalización de las variables

Definición conceptual de factores institucionales: Se caracteriza por todos los elementos vinculados al proceso administrativo y organizacional de una institucional sanitaria que contribuyen o dificultan el desarrollo de acciones sanitarias específicas (Casafranca, et al., 2016, p. 22 - 24).

Definición operacional de factores institucionales: Se midió mediante un cuestionario estructurado por Salcedo (2020) en su investigación factores institucionales y el desempeño de tecnólogos médicos de laboratorio clínico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2019, conformado por cinco dimensiones, con un total de 12 preguntas en escala tipo Likert, la dimensión ambiente físico de trabajo, la dimensión plan de trabajo, la dimensión reconocimiento al mérito personal, la dimensión dotación de personal, y la dimensión demanda de atención, fue validado por el método de Juicio de expertos, para la confiabilidad se empleó el Coeficiente de Alfa de Cronbach (p. 45 - 57).

Definición conceptual de desempeño laboral: Es el cumplimiento de las actividades y responsabilidades asignadas de acuerdo al perfil del puesto de trabajo, asociado al conocimiento, habilidades y competencias para desarrollar funciones eficientes y eficaces (Pineda, et al., 2023, p. 4, 5).

Definición operacional de a desempeño laboral: Se midió mediante un cuestionario estructurado por Condezo (2021) en su investigación Síndrome de Burnout y desempeño laboral en las enfermeras de la UCI en un Instituto Nacional de Salud de Lima, 2020 conformado por tres dimensiones, con un total de 20 preguntas en escala tipo Likert, distribuidos en tres dimensiones, la dimensión logro de metas, la dimensión competencias y la dimensión trabajo en equipo, validado por el método de Juicio de Expertos, para la confiabilidad se empleó el Coeficiente de Alfa de Cronbach (p. 61 - 63).

Hipótesis

Hi: Los factores institucionales se relacionan significativamente en el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud, Lima 2024.

Ho: Los factores institucionales no relacionan significativamente en el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud, Lima 2024.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre los factores institucionales con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.

Objetivo Específicos

Identificar la relación entre el ambiente físico del trabajo con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.

Precisar la relación entre el plan de capacitación con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.

Determinar la relación entre el reconocimiento del mérito personal con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.

Establecer la relación entre la dotación del personal profesional con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.

Identificar la relación entre la demanda de atención con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.

Metodología

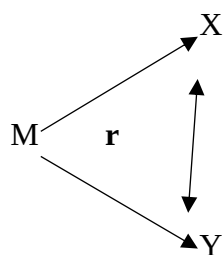
Tipo y Diseño de investigación

Hemos desarrollado un tipo de investigación basado en un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y prospectivo, el diseño empleado fue no experimental, sin que exista manipulación alguna de las variables de estudio por parte del investigador cuando se realizó el trabajo de campo en la aplicación del instrumento manteniendo la evolución y secuencia de los hechos (Calle, 2023, p. 11,12).

De acuerdo con su finalidad, se consideró una investigación aplicada, que ayudó a visionar el problema planteado, encaminando a optimizar el conocimiento para su aplicación práctica y desarrollo científico y posicionamiento de la ciencia de enfermería (Huaire, 2019, p. 8).

Por su alcance, demostramos una investigación descriptiva llevada a cabo en un tiempo determinado; usamos un diseño no experimental correlacional en razón que solo observó la conducta de las variables de estudio sin manipulación (Ramos, 2020, p. 10), se estableció una investigación prospectiva, de tal forma que las valoraciones de los datos se procesaron según los objetivos enunciados en la investigación.

Su representación es la siguiente:



Donde:

M: Muestra de sujeto, profesionales de enfermería

X: Factores institucionales

r: Índice de correlación

Y: Desempeño del personal de enfermería

Población - Muestra

Se trabajó con una población censal de 17 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de Urgencias del Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud, según

Arias (2021) definen la población como un conjunto de personas que tienen características comunes y que son objeto de estudio (p. 113).

Los criterios de inclusión, fueron los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de Urgencias, con disposición voluntaria para participar en la investigación, con un año de antigüedad en el área.

Los criterios de exclusión, fueron los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de Urgencias, que no tuvieron disposición voluntaria para participar en la investigación, con menos de un año de antigüedad en el área.

Técnicas e instrumentos de investigación

Para la recolección de datos se hizo uso de una encuesta, y el instrumento fue un cuestionario siguiendo los objetivos formulados, según Guillén (2019) el instrumento se define como un conjunto de preguntas seleccionadas de acuerdo a las dimensiones e indicadores de los constructos conceptuales y operacionales específicos de las variables de estudio que facilitó recoger la información aplicados al objeto de estudio (párr. 2), se empleó dos instrumentos validados, uno validado por Salcedo (2020) en su investigación factores institucionales y el desempeño de tecnólogos médicos de laboratorio clínico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2019, en la cual hemos considerado la variable Factores Institucionales conformado por cinco dimensiones, con un total de 12 preguntas en escala tipo Likert, la dimensión ambiente físico de trabajo con tres preguntas, la dimensión plan de trabajo con dos preguntas, la dimensión reconocimiento al mérito personal con tres preguntas, la dimensión dotación de personal con dos preguntas, y la dimensión demanda de atención con dos preguntas, validado por el método de Juicio de expertos, y una confiabilidad buena mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach, con un coeficiente de 0,846. (p. 45 - 57)

Baremo	Variable Factores Institucionales	Dimensiones				
		Ambiente físico de trabajo	Plan de capacitación	Reconocimiento al mérito personal	Dotación del personal profesional	Demanda de atención
No influyen	12 - 37	5 - 10	5 - 8	5 - 10	5 - 8	5 - 8
Influyen	38 - 48	11 - 15	9 - 10	11 - 15	9 - 10	9 - 10

El otro instrumento empleado para medir el Desempeño laboral del personal de enfermería fue creado y validado por Condezo (2021) en su investigación Síndrome de Burnout y desempeño laboral en las enfermeras de la UCI en un Instituto Nacional de Salud de Lima, 2020 conformado por tres dimensiones, con un total de 20 preguntas en escala tipo Likert, distribuidos en tres dimensiones, la dimensión logro de metas con siete preguntas, la dimensión competencias con siete preguntas y la dimensión trabajo en equipo con 6 preguntas, validado por el método de Juicio de Expertos, y una confiabilidad buena mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach con un coeficiente de 0,90 (p. 61 - 63)

Baremo	Variable desempeño laboral del personal de enfermería	Dimensiones		
		Logro de metas	Competencias	Trabajo en equipo
Deficiente	20- 47	7 – 15	7 – 15	6 – 14
Regular	48 - 75	16 – 26	16 – 26	15 – 23
Eficiente	76 - 100	27 - 37	27 - 37	24 - 30

Previamente se solicitó el permiso administrativa y operativa por escrito al Director del Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud para aplicar el instrumento a la población de estudio, al momento de marcar su salida del turno programado, el tiempo para responder el instrumento fueron 30 minutos.

Procesamiento y análisis de la información

Los resultados de la investigación fueron procesados a través de un proceso crítico reflexivo respaldado en el modelo científico cuantitativo alineado con la observación de las variables descriptivas correlacional; durante el transcurso de la investigación se plasma la línea de tiempo considerando los baremos y puntajes propuestos hacia la comprobación de aceptación o rechazo de la hipótesis planteada (Arispe, et. al 2020), para la elaboración del proyecto e informe de tesis, se siguió las normas APA-6, y el Modelo del producto trabajo de investigación del protocolo de investigación de la Universidad San Pedro (Universidad San Pedro, 2024), la validez del instrumento debe tener juicio de expertos y la confiabilidad (Albornoz, et al, 2023 p. 45), tal como se ha descrito los instrumentos utilizados por los autores Salcedo (2020) para la variable factores institucionales y Condezo (2021) para la variable desempeño laboral del personal de enfermería, los resultados se presentan en tablas y gráficos de acuerdo a los objetivos formulados, hemos considerado un margen de error del 5% y significancia del 95%.

Resultados

Tabla 1

Determinar la relación entre los factores institucionales con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.

Factores Institucionales	Desempeño del profesional de enfermería						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
No influyen	0	0	0	0	5	29.4	5	29.4
Influyen	0	0	0	0	12	70.6	12	70.6
Total	0	0	0	0	17	100.0	17	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Podemos observar en la Tabla 1, que la variable factores institucionales influyen en el 70.6%, y no influyen en el 29.4% a pesar de ello, al relacionarlo con la variable desempeño del profesional de enfermería es eficiente en el 100%.

Tabla 2

Identificar la relación entre el ambiente físico del trabajo con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.

Ambiente físico de trabajo de los factores institucionales	Desempeño del profesional de enfermería						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
No influyen	0	0	0	0	11	64.7	11	64.7
Influyen	0	0	0	0	6	35.3	6	35.3
Total	0	0	0	0	17	100.0	17	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 2, se puede observar que, en la dimensión ambiente físico de trabajo de los factores institucionales el 64.7% no influyen y el 35.3% se influyen, relacionado al desempeño del profesional de enfermería el 100% es eficiente.

Tabla 3

Precisar la relación entre el plan de capacitación con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.

Plan de capacitación de los factores institucionales	Desempeño del profesional de enfermería						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
No influyen	0	0	0	0	13	76.5	13	76.5
Influyen	0	0	0	0	4	23.5	4	23.5
Total	0	0	0	0	17	100.0	17	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3, se evidencia que, la dimensión plan de capacitación de los factores institucionales el 76.5% no influyen, y solo el 23.5% al relacionarlo con el desempeño del profesional de enfermería el 100% muestra ser eficiente.

Tabla 4

Determinar la relación entre el reconocimiento del mérito personal con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.

Reconocimiento al mérito personal de los factores institucionales	Desempeño del profesional de enfermería						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
No influyen	0	0	0	0	14	82.4	14	82.4
Influyen	0	0	0	0	3	17.6	3	17.6
Total	0	0	0	0	17	100.0	17	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4, se muestra la dimensión reconocimiento al mérito personal de los factores institucionales, podemos observar que el 82.4% no influyen, y solo el 17.6% influyen, al relacionarlo con el desempeño del profesional de enfermería observamos que es eficiente en el 100%.

Tabla 5

Establecer la relación entre la dotación del personal profesional con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.

Dotación del personal profesional de los factores institucionales	Desempeño del profesional de enfermería						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
No influyen	0	0	0	0	15	88.2	15	88.2
Influyen	0	0	0	0	2	11.8	2	11.8
Total	0	0	0	0	17	100.0	17	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 5, los resultados de la dimensión dotación del personal profesional de los factores institucionales, se puede deducir que, el 88.2% no influyen y solo el 11.8% influyen, cuando es relacionado con el desempeño del profesional de enfermería se logra precisar que el 100% es eficiente.

Tabla 6

Identificar la relación entre la demanda de atención con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.

Demanda de atención de los factores institucionales	Desempeño del profesional de enfermería						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
No influyen		0		0	13	76.5	13	76.5
Influyen		0		0	4	23.5	4	23.5
Total	0	0	0	0	17	100.0	17	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 6, se observa en la dimensión demanda de atención de los factores institucionales, el 76.5% no influyen, por el contrario, el 23.5% influyen, que relacionado con el desempeño del profesional de enfermería es eficiente en el 100%.

Prueba de hipótesis

H₁: Los factores institucionales se relacionan significativamente en el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud, Lima 2024.

H₀: Los factores institucionales no relacionan significativamente en el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud, Lima 2024.

Regla de decisión

Se utilizó un nivel de significancia = 5%

Si el valor $p \geq 0,05$, aceptamos la hipótesis nula.

Si el valor $p < 0,05$ aceptamos la hipótesis alterna.

		factores institucionales	desempeño del profesional de enfermería
factores institucionales	Correlación de Pearson	1	,294
	Sig. (bilateral)		,000
	N	17	17

En la demostración de la hipótesis se logró el valor $p < 0.05$; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; el coeficiente de Pearson es de 0,294 se demuestra que existe una correlación significativa moderada entre los factores institucionales y el desempeño profesional de enfermería del Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud, Lima 2024.

Análisis y discusión

Los factores institucionales se caracterizan por conformar una serie de elementos según, Flores, et al (2024) median de forma significativa en el cumplimiento de los procesos organizativos y los procesos de administración en los profesionales de la salud para el desarrollo de las actividades asistenciales, para Espinoza (2021) cada institución tiene sus propias condiciones y peculiaridades, los resultados evidencian que el 70.6% de los factores institucionales influyen, estos elementos según Salcedo (2020) son el contexto físico laboral, el proceso de capacitación que sea coherente al perfil del profesional de salud, reconocer el mérito y progreso del personal, el número idóneo del personal profesional asignado y la cubrir la necesidad de atención oportuna, sin embargo, el desempeño del profesional de enfermería es eficiente, según Pineda, et al (2023) se evidencia por ser una comportamiento activo de sus conocimientos para cumplir sus responsabilidades y actividades profesionales de acuerdo a su perfil, para Quintana y Tarqui (2020) es mediante el logro y cumplimiento de metas e indicadores, evidencias de competencias con sólidas habilidades y destrezas y un adecuado trabajo en equipo; de acuerdo con Aranibar (2023) y Lauracio 2020 a y Lauracio 2020b (2020) alcanzar las metas se manifiestan por el empeño para dedicar una buena atención de calidad a los pacientes, así como, la decisión resolutive de problemas o conflictos, evidenciar eficiencia en sus actividades laborales y una óptima utilización de los recursos institucionales que conlleva los adelantos científicos tecnológicos; por otro lado, para Acosta y Maya (2020) las competencias se evidencian por el proceso de creatividad e innovación, la diversidad de las capacitaciones siguiendo su especialidad, el proceso de planificar las actividades a desarrollar y el compromiso basado en la identidad, adherencia y fidelidad con su institución; de acuerdo con Aranibar (2023) y Paravic y Lagos (2021) sostiene que para llevar a cabo el trabajo en equipo se tienen que articular numerosos componentes complejos en sus procesos, como adecuadas relaciones interpersonales, flexibilidad y admitir la críticas, además, de mostrar un proceso de empatía, coincidimos con los estudios de Bautista (2024), Hurtado (2023), Ahumada (2023), Aranibar (2023), Quintana (2021) y Espinoza (2021) quienes encuentran que los factores institucionales influyen en el desempeño profesional de enfermería, el estudio de Vega y Catillo (2020) muestra que la sobrecarga laboral

influye en el desempeño profesional de enfermería, diferimos con el estudio de Córdova (2023) quien encuentra que los factores institucionales no se relacionan con el desempeño profesional de enfermería.

Los elementos que intervienen en los factores institucionales, según Flores, et al (2024) definen las tipologías estructurales y funcionales de una institución, en la dimensión ambiente físico de trabajo el 64.7% no influyen, de acuerdo con Olusegun y Olusoji (2020), Polanco (2019), Espinoza (2021) y Saleem y Sayej (2015) los profesionales sanitarios tienen que demostrar capacidad para adaptarse a las diversas condiciones y contextos laborales poniendo en práctica sus competencias adquiridas a través de sus habilidades y destrezas de forma dinámica, entre los factores institucionales en la situación física del trabajo se encuentra la comodidad y seguridad del ambiente, una adecuada temperatura ambiental y control del ruido, además, de adecuada iluminación, lo cual conlleva a un desempeño del profesional de enfermería eficiente, diferimos con el estudio de Ahumada (2023) encuentra que las condiciones ambientales influye en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería.

La capacitación del personal profesional de una institución sanitaria, según Salcedo (2020) es fundamental para alcanzar un desarrollo y posicionamiento óptimo, para ello, Ayala (2018) refiere que las instituciones sanitarias deben promover y reforzar el conocimiento que conlleve a cumplir metas e indicadores estándar para el desarrollo sostenible, los resultados en la dimensión plan de capacitación de los factores institucionales el 76.5% no influyen, para Castagnola, et al (2020) el plan de capacitación se caracterizan por ser un proceso sistémico especializado para mejorar las competencias y aprovecharlas de forma positivas e integral, el personal de salud debe evidenciar mediante la certificación de las capacitaciones recibidas, así como el registro de las asistencia a capacitaciones y al lograr un correcto e idóneo desarrollo de su trabajo, lo cual conlleva a una eficiencia en el desempeño del profesional de enfermería, los resultados difieren del estudio de Bartoncello (2022) en los planes de capacitación no muestran discrepancias específicas en el desempeño profesional de enfermería, el estudio de Quintana (2021) y Espinoza (2021) encuentra que la deficiencia o falta de capacitación origina bajo desempeño laboral.

Una institución sanitaria que necesita posicionarse debe hacer el reconocimiento al mérito personal, según Polanco (2019) contribuyen a enfrentar grandes desafíos que conlleven al alcanzar los indicadores establecidos por la institución, de los resultados se deduce que el reconocimiento al mérito personal de los factores institucionales el 82.4% de los profesionales de enfermería manifestaron que no influyen, de acuerdo con Ahumada (2023) es esencial reconocer el logro y mérito de los trabajadores que sientan las oportunidades integrales comprobadas basados en el cumplimiento de procesos de autonomía con apoyo sensitivo, humano que fortalezcan la parte emotiva por lo cual el profesional de enfermería tiene que haber logrado cubrir sus requerimientos elementales a través de incentivos progresivos y continuos que pueden ser no monetarios para incrementar el desempeño profesional para el cumplimiento de las actividades de manera correcta para alcanzar eficiencia en el desempeño del profesional de enfermería eficiente, encontramos similitudes con el estudio de Ahumada (2023) y Lira (2022) quien refiere que el reconocimiento al mérito permite el logro de metas y objetivos.

El desarrollo de las actividades de enfermería, para Caro y Gómez (2019) y Chiou, et al (2019) requiere de una adecuada dotación de profesionales, el déficit de personal tiene consecuencias negativas que exponen al incremento de riesgos en la atención del paciente, los resultados de la dimensión dotación del personal profesional de los factores institucionales, el 88.2% de los profesionales de enfermería manifiestan que no influyen, según Tocancipá (2020) la dotación es un proceso administrativo operativo como un componente principal para diseñar el tipo de servicios que se van a ofertar a la comunidad, caracterizado por el número de profesionales de enfermería requeridos para el servicio y el tiempo requerido para brindar la atención del paciente de manera correcta, igualmente, según Silva (2020) y la Organización Mundial de la Salud (2020) la dotación del personal es uno de los columnas primordiales en la atención de los pacientes, diferimos con el estudio de Aranibar (2023) quien encuentra que el desempeño laboral por los profesionales de enfermería se van afectados por los diversos factores institucionales.

El contexto institucional, según Olusegun y Olusoji (2020) las condiciones ambientales laborales y operativas para atender el requerimiento de las necesidades demandantes deben garantizar la atención y seguridad del paciente, los resultados muestran la dimensión demanda de atención de los factores institucionales que, el 76.5% no influyen, para Orozco, Zuluaga y Pulido (2019) la demanda se caracteriza por el número de pacientes que atiende cada profesionales de enfermería de acuerdo al ratio de atención y grado de dependencia y la identificación de la sobrecarga laboral, diferimos con el estudio de Quintana (2021) quien encuentra que la sobrecarga laboral y demanda de la atención de los pacientes influyen en el desempeño laboral profesional de enfermería finalmente de acuerdo a las teorías de enfermería, según Naranjo (2019) manifiesta que el autocuidado es una actividad moderadora abstracta e integral del desarrollo de una persona, por otro lado, la adaptación para Naranjo, Jiménez y Gonzáles (2018) es una conducta hacia la adaptación frente a las diversas condiciones.

Conclusiones

Hemos podido determinar que existe una correlación significativa moderada entre los factores institucionales y el desempeño profesional de enfermería del Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud, Lima 2024.

Se logra identificar que existe una correlación moderada entre la dimensión ambiente físico de trabajo de los factores institucionales del 64.7% no influyen y el 35.3% se influyen, respecto al desempeño del profesional de enfermería el 100% es eficiente.

Se pudo precisar que existe una correlación moderada entre la dimensión plan de capacitación de los factores institucionales el 76.5% no influyen, y solo el 23.5% influyen, respecto al desempeño del profesional de enfermería el 100% muestra ser eficiente.

Se ha llegado a determinar que existe una correlación moderada entre la dimensión reconocimiento al mérito personal de los factores institucionales, pudimos observar que el 82.4% no influyen, y solo el 17.6% influyen, respecto al desempeño del profesional de enfermería observamos que es eficiente en el 100%.

Se llegó a establecer que existe una correlación moderada entre la dimensión dotación del personal profesional de los factores institucionales, se puede deducir que, el 88.2% no influyen y solo el 11.8% influyen, respecto al desempeño del profesional de enfermería se logra precisar que el 100% es eficiente.

Se pudo identificar que existe una correlación moderada entre la dimensión demanda de atención de los factores institucionales, el 76.5% no influyen, por el contrario, el 23.5% influyen, respecto al desempeño del profesional de enfermería es eficiente en el 100%.

Recomendaciones

Se recomienda al Director del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo de EsSalud diseñar estrategias con el propósito de contrarrestar los factores institucionales que influyen el desempeño laboral del personal de enfermería.

Se recomienda al Director del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo de EsSalud implementar estrategias entre las jefaturas médicas y de enfermería con la finalidad de concientizar que existen factores institucionales de riesgo que influyen el desempeño laboral del personal de enfermería.

Se recomienda a la jefatura de enfermería del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo de EsSalud identificar los factores institucionales que influyen el desempeño laboral del personal de enfermería.

Se recomienda a la jefatura de enfermería del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo de EsSalud formar equipos de trabajo entre el personal de enfermería con el objetivo de prevenir problemas legales originado factores institucionales y el desempeño laboral del personal de enfermería.

Se recomienda a la jefatura de enfermería del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo de EsSalud capacitar al personal de enfermería con la finalidad de prevenir problemas legales originado factores institucionales y el desempeño laboral del personal de enfermería.

Se recomienda a la jefatura de enfermería del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo de EsSalud realizar talleres vivenciales y juego de roles que impliquen factores institucionales y el desempeño laboral del personal de enfermería.

Agradecimiento

A Dios por guiarme y seguir adelante.
A mi esposo e hijos por darme su apoyo.

Referencias bibliográficas

- Acosta, M., y Maya, G. (2020). *Competencias clínicas y carga laboral del profesional de Enfermería en la Unidad de Cuidado Intensivo adulto*. (Revista ciencia y cuidado). Recuperado de <https://doi.org/10.22463/17949831.1698>
- Ahumada, J. (2023). *Factores que influyen en el desempeño laboral del enfermero de centro quirúrgico de una institución de salud, Lima 2022*. (Tesis para obtener el grado de maestro. Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106761>
- Albornoz, E., et al. (2023). *Metodología de la investigación: aplicada a las ciencias de salud y la educación*. (Repositorio Mawil). Recuperado de <https://repositorio.ister.edu.ec/handle/68000/239>
- Aranibar C. (2023). *Influencia de las condiciones laborales en el desempeño del personal profesional de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Goyeneche. Arequipa, 2022*. (Tesis de especialidad en enfermería. Universidad Católica de Santa María). Recuperado de <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12609>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL, 1*. (Libro. ResearchGate). Recuperado de: https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Arispe, C. et, al (2020). *La investigación científica: una aproximación para los estudios de posgrado*. (eLibro Cátedra España). Recuperado de https://indaga.ual.es/discovery/fulldisplay/alma991001997217304991/34C_BUA_UAL:VU1
- Ayala, J. (2018). *Gestión de la capacitación y desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018*. (Tesis para obtener el título profesional de enfermería. Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19236>
- Bartoncello, H. (2022). *Influencia de la capacitación en el desempeño profesional en profesionales de enfermería de una institución privada de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*. (Artículo de salud, ciencia y tecnología). Recuperado de DOI: 10.56294/saludcyt202221

- Bautista, B. (2024). *Condiciones laborales y satisfacción en enfermeros del Hospital Las Mercedes Chiclayo - 2023*. (Tesis para obtener el título profesional de enfermería. Universidad Señor de Sipan). Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/12488/Bautista%20Casusol%2c%20Blanca%20Solange.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabrejos, G. (2024). *Rendimiento y productividad laboral en enfermeras de un hospital de Lima, 2023*. (Tesis para obtener el título profesional de enfermería. Universidad César Vallejo). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/140935>
- Calle, S. (2023). *Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa*. (Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar). Recuperado de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7016
- Caro, M., y Gómez, A. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Santa Luzmila I – Comas, 2019*. (Tesis para obtener el grado de maestro. Universidad Nacional del Callao). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12952/4390>
- Casafranca R., Prudencio, J., y Ramírez López, Y. (2016). *Factores institucionales y personales que influyen en la aplicación del proceso de atención de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Alberto Sabogal Sologuren - 2016*. (Trabajo académico para obtener el título de especialista. Universidad Peruana Cayetano Heredia). Recuperado de <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/583>
- Cassiani, S., Munar, E., Umpiérrez, A., Peduzzi, M., y Leija, C. (2020). *La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19*. (Iris PAHO). Recuperado de <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52081>
- Castagnola, V., Castagnola, G., Castagnola, A., y Castagnola, C. (2020). *La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú*. (Journal of business and entrepreneurial Studies). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7887983>

- Castillo, B., Colmenárez, C., Peña, Y., y Giménez, M. (2022). *Desempeño gerencial de Enfermería en un centro de salud urbano de Barquisimeto*. (Revista Venezolana de Enfermería y Ciencias de la Salud). Recuperado de DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.7032875>
- Chávez, A. (2023). *Factores institucionales y personales asociados al desempeño profesional de las enfermeras docentes en el Hospital Militar Central Lima, 2022*. (Tesis para optar el grado de doctor. Universidad Nacional Herminio Valdizán). Recuperado de <https://repositorio.unheval.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/204c635b-f7af-426d-9cf2-5246c5615e2c/content>
- Chiou, L., Chung, H., Che, Y., y Meei, L. (2019). *La relación entre el entorno laboral Satisfacción e intención de retención entre Administradores de enfermería en Taiwán*. (PMC PubMed Central). Recuperado de <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC6752697/pdf/nrj-27-e43.pdf>
- Cierto, B. (2022). *Clima Institucional y el desempeño laboral de las enfermeras del Hospital “Carlos LanFranco la Hoz” de puente Piedra*. (Tesis para obtener el grado de maestro. Universidad Nacional de Educación). <https://repositorio.une.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ff5069de-5e76-42f5-8afb-78d3a6c28e0d/content>
- Condezo, G. (2021). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en las enfermeras de la UCI en un Instituto Nacional de Salud de Lima, 2020*. (Tesis para obtener el grado de maestro. Universidad César Vallejo). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58238>
- Córdova, P. (2023). *Factores sociodemográficos, motivacionales y organizacionales asociados al desempeño laboral de enfermería de un Hospital de Santa Elena - 24D02, 2023*. (Tesis para obtener el título profesional de enfermería. Universidad César Vallejo). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122513/Cordova_BPJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espinoza, L. (2021). *Factores institucionales y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital La Caleta, Chimbote - 2021*. (Tesis para obtener el

- título profesional de enfermería. Universidad César Vallejo). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72205>
- Flores, A., et al. (2024). *Factores personales e institucionales y el cumplimiento de los registros de la hoja de enfermería de un hospital público*. (Revista de enfermería). Recuperado de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2024000200005
- Guillén, P. (2019). *Validación del instrumento de recolección de datos*. (Revista Cubana de Medicina Militar). Recuperado de <https://www.usmp.edu.pe/iced/carpeta-2019-/pdfs/materiales/mediu/2/seminario-investigacion.pdf>
- Huaire, E. (2019). *Método de Investigación*. (Acta Académica). Recuperado de: <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/78.pdf>
- Hurtado, O. (2023). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital nivel III de Lima Metropolitana 2023*. (Tesis para obtener el grado de maestro. Universidad César Vallejo). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/137574/Hurtado_ROJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lauracio, C., y Lauracio, T. (2020). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud*. (Revista Innova Educación). Recuperado de DOI: <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Lira, C. (2022). *Nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería*. (Más Vida. Revista de Ciencias de Salud). Recuperado de DOI: <https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0179>
- López, L. (2025). *Factores externos y el rendimiento laboral del personal de enfermería del área de uci de un hospital de Lima, 2024*. (Tesis para obtener el título especialista. Universidad Privada Norbert Wiener). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.13053/13106>
- Mamani, C., Palacios, T., Priori, M., y Tellez, A. (2023). *Compromiso organizacional, satisfacción laboral, y su repercusión en el desempeño del personal*.

- (INNOVA Research Journal). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8736836>
- Naranjo, Y. (2019). *Modelos metaparadigmáticos de Dorothea Elizabeth Orem*. (Redalyc.org). Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/2111/211166534013/html/>
- Naranjo, Y., Jiménez, N., y Gonzáles, L. (2018). *Análisis de algunas teorías de Enfermería y su vigencia de aplicación en Cuba*. (Facultad de Ciencias Médicas. Dr. Faustino Pérez Hernández de Sancti Spíritus. Sancti Spíritus, Cuba). Recuperado de <https://revistaamc.sld.cu/index.php/amc/article/view/5432/3093>
- Olusegun, E., y Olusoji, J. (2020). *Work environment and job satisfaction among nurses in government tertiary hospitals in Nigeria*. (Rajagiri Management Journal). Recuperado de <https://doi.org/10.1108/RAMJ-01-2020-0002>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Situación de la enfermería en el mundo 2020: Resumen de orientación*. (Nursing now). Recuperado de <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/331675/9789240003392-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Orozco, M., Zuluaga, Y., y Pulido, G. (2019). *Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería*. (Rev. Colomb. Enferm. Volumen 18, Número 1, 2019, Págs. 1-16). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6986237>.
- Paravic, T., y Lagos, M. (2021). *Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud*. (Revista Ciencia y enfermería). Recuperado de <https://doi.org/10.29393/ce27-41tetm20041>
- Pineda, J., Salazar, L., Zaragoza, W., y Silva Aguilar, G. (2023). *Desempeño Laboral. Revisión literaria*. (COMMERCIUM PLUS. Número 1. Volumen 5). Recuperado de <https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>
- Polanco, A. (2019). *Factores personales e institucionales valorados en el “cuidado humano de ayuda – confianza” brindado por profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización en una clínica de Lima*. (Tesis para obtener el grado de maestro. Universidad Peruana Cayetano Heredia.).

- Recuperado de
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/7107/Factores_PolancoVillaruelDeMariano_Amparo.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Portugal, M. (2017). *Factores institucionales que influyen en la calidad de atención a las madres de recién nacidos hospitalizados. Servicio de Neonatología Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa enero 2017.* (Tesis para obtener el grado de maestro. Universidad César Vallejos). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20467>
- Quintana, D. (2021). *Factores asociados al bajo desempeño laboral del profesional de Enfermería – Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – 2019.* (Tesis para obtener el grado de maestro. Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS_af7bf4ac980b83347275dbc0524afe1d
- Quintana, D., y Tarqui, C. (2020). *Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú.* (Artículo de Investigación- Archivos de medicina). Recuperado de <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Ramos, C. (2020). *Diseño y Planificación del Plan de Investigación Desarrollo de la Perspectiva teórica y alcance de la investigación.* (Alcance de la Investigación. Universidad Estatal de Milagro). Recuperado de https://sga.unemi.edu.ec/media/archivocompendio/2021/08/12/archivocompendio_202181223225.pdf
- Salcedo, I. (2020). *Factores institucionales y el desempeño de tecnólogos médicos de laboratorio clínico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2019.* (Tesis para obtener el grado de maestro. Universidad César Vallejos). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41940>
- Saleem, A., y Sayej, S. (2015). *Selected Organizational Factors Affecting Performance of Professional Nurses in North West Bank Governmental*

- Hospitals*. (Journal of Education and Practice). Recuperado de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1083139.pdf>
- Silva, M. (2020). *Gestión del cuidado en enfermería desde una reflexión epistemológica*. (BENESSERE - Revista de Enfermería). Recuperado de <https://doi.org/10.22370/bre.51.2020.2722>
- Tocancipá, M. (2020). *Factores que influyen en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería*. (Fundamentación Universitaria Juan N. Corpas). Recuperado de <https://repositorio.juannncorpas.edu.co/handle/001/60>
- Universidad San Pedro, (2025). *Protocolo de investigación modificado*. Vicerrectorado de investigación.
- Vega, M., y Castillo, R. (2020). *Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud tipo C, Latacunga*. (40La U Investiga. Volúmen 7. Número 2). Recuperado de <https://revistasoj.s.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/478>
- Zaragozae, W., Pineda, J., Salazar, L., y Silva, G. (2023). *Desempeño Laboral*. (Revisión literaria). Recuperado de <https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>

Anexos y Apéndices

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable: Factores institucionales	Se caracteriza por todos los elementos vinculados al proceso administrativo y organizacional de una institucional sanitaria que contribuyen o dificultan el desarrollo de acciones sanitarias específicas (Casafranca, et al., 2016, p. 22 - 24).	Se medirá mediante un cuestionario estructurado por Salcedo (2020) Institucionales conformado por cinco dimensiones, con un total de 12 preguntas en escala tipo Likert, la dimensión ambiente físico de trabajo, la dimensión plan de trabajo, la dimensión reconocimiento al mérito personal, la dimensión dotación de personal, y la dimensión demanda de atención,	Ambiente físico de Trabajo	Comodidad Temperatura Iluminación	3 ítems	Nominal
			Plan de capacitación	Capacitaciones recibidas Asistencia a capacitaciones	2 ítems	Nominal
			Reconocimiento del mérito personal	Estímulo Desempeño Correcta ejecución del trabajo	3 ítems	Nominal
			Dotación del personal profesional	Cantidad de enfermero Tiempo suficiente para realizar labores correctamente	2 ítems	Nominal
			Demanda de atención	Número de muestras Sobrecarga laboral	2 ítems	Nominal

		fue validado por el método de Juicio de expertos, para la confiabilidad se empleó el Coeficiente de Alfa de Cronbach (p. 45 - 57)				
Variable: Desempeño del personal de enfermería	Es el cumplimiento de las actividades y responsabilidades asignadas de acuerdo al perfil del puesto de trabajo, asociado al conocimiento, habilidades y competencias para desarrollar funciones eficientes y eficaces (Pineda, et al., 2023, p. 4, 5).	Se medirá mediante un cuestionario estructurado por Condezo (2021) en su investigación Síndrome de Burnout y desempeño laboral en las enfermeras de la UCI en un Instituto Nacional de Salud de Lima, 2020 conformado por tres dimensiones, con un total de 20 preguntas en escala tipo Likert, distribuidos en tres dimensiones, la	Logro de metas	Esfuerzo para brindar atención de calidad Resolución de conflictos Eficiencia Uso de recursos	7 ítems	Nominal
			Competencias	Propuesta de innovaciones Capacitación Planificación de actividades Compromiso	7 ítems	Nominal
			Trabajo en equipo	Relaciones interpersonales Aceptación de críticas Empatía	6 ítems	Nominal

		dimensión logro de metas, la dimensión competencias y la dimensión trabajo en equipo, validado por el método de Juicio de Expertos, para la confiabilidad se empleó el Coeficiente de Alfa de Cronbach (p. 61 - 63)				
--	--	---	--	--	--	--

Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿Cómo se relacionan los factores institucionales con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024?	Variable: Factores institucionales	Objetivo general Determinar la relación entre los factores institucionales con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.	Hi: Los factores institucionales se relacionan significativamente en el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.	Tipo de investigación Observacional sin intervención Según su finalidad aplicada Según su alcance Descriptivo correlacional, no experimental, transversal
	Desempeño del personal de enfermería	Objetivos específicos Identificar la relación entre el ambiente físico del trabajo con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024. Precisar la relación entre el plan de capacitación con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.	Ho: Los factores institucionales no relacionan significativamente en el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.	Población censal fueron 17 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de Urgencias del Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud. La validez fue mediante juicio de expertos. La confiabilidad se ha realizado a través del alfa

		Determinar la relación entre el reconocimiento del mérito personal con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024. Establecer la relación entre la dotación del personal profesional con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024. Identificar la relación entre la demanda de atención con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.		de Cronbach, para la variable para la variable factores institucionales un valor de 0.846 considerado como bueno del investigador Salcedo (2020), para la variable desempeño laboral del personal de enfermería el valor fue 0.90 considerado como excelente del investigador Condezo (2021)
--	--	---	--	---

Anexo 3. Instrumentos para la recolección de datos

Factores institucionales y desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.

I. Datos:

Reciban saludos, soy Pérez Velásquez, Juana Luisa, enfermera del programa de Enfermería de la Universidad San Pedro Filial Huacho.

II. Información general:

La recolección de la información se llevará a cabo en Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud.

III. Finalidad

Estimado colega, estoy realizando la investigación titulada “Factores institucionales y desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud, Lima 2024”. Por lo que solicito su colaboración a través de respuestas sinceras y veraces, expresándole que es de carácter anónimo y confidencial. Agradecemos anticipadamente su participación.

IV. Instrucciones:

En el cuestionario debe responder a todos los enunciados marcando con una "x" la opción que crea conveniente.

Valores de la escala de Likert

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

Cuestionario de Factores Institucionales

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 1: Ambiente físico de trabajo						
1	Cuento con un ambiente tranquilo y cómodo para realizar mi trabajo					
2	La temperatura de mi área de trabajo me hace sentir incómodo durante la jornada laboral					
3	La iluminación de mi área de trabajo es la adecuada para cumplir con mis actividades					
Dimensión 2: Plan de capacitación						
4	Actualmente mi servicio cuenta con un plan de capacitación continua					
5	Asiste a las capacitaciones que se brindan					
Dimensión 3: Reconocimiento al mérito personal						
6	Recibo algún tipo de estímulo o reconocimiento que motive un mejor cumplimiento de mi labor					
7	El reconocimiento que recibo en el lugar donde laboro influye en el desempeño de mis labores					
8	Considero que la correcta ejecución de mi trabajo debe ser reconocida por la jefa del servicio					
Dimensión 4: Dotación del personal profesional						
9	El personal de Enfermería es suficiente para la demanda de pacientes o muestras					
10	Cuento con el tiempo suficiente para realizar correctamente mis funciones					
Dimensión 5: Demanda de atención						

11	El número de pacientes asignados me permite el cumplimiento adecuado de todas mis funciones					
12	Tengo sobrecarga de pacientes o muestras que limitan el procesamiento adecuado.					

Cuestionario de Desempeño laboral

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 1: Logro de metas						
1	Me esfuerzo lo suficiente para dar una atención de calidad					
2	Resuelvo con facilidad situaciones conflictivas en el servicio					
3	Realizo mis funciones sin errores en los tiempos establecidos por la institución					
4	Me anticipo a la necesidad o situaciones durante mis labores					
5	Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral.					
6	Hago uso de los recursos disponibles para desempeñar mis labores					
7	Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio					
Dimensión 2: Competencias						
8	El cargo que ocupo actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades					

9	Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio					
10	Ejecuto acciones apropiadas, sin instrucciones y propongo soluciones útiles para el servicio					
11	Incremento mi rendimiento laboral mediante estudios de post grado.					
12	Planifico con facilidad las actividades del servicio					
13	Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral.					
14	Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio					
Dimensión 3: Trabajo en equipo						
15	Colaboro amablemente con mis compañeros de trabajo y superiores en los procesos de trabajo en el servicio.					
16	Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros hacen que funcionen como un equipo integrado.					
17	Desarrollo relaciones armónicas, eficientes y constructivas con los superiores					
18	Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros.					
19	Las relaciones con mis compañeros de servicio tienden a ser distantes y reservadas					
20	Me considero prudente y mantengo buenos modales con mis compañeros					

Anexo 4. Resultados generales

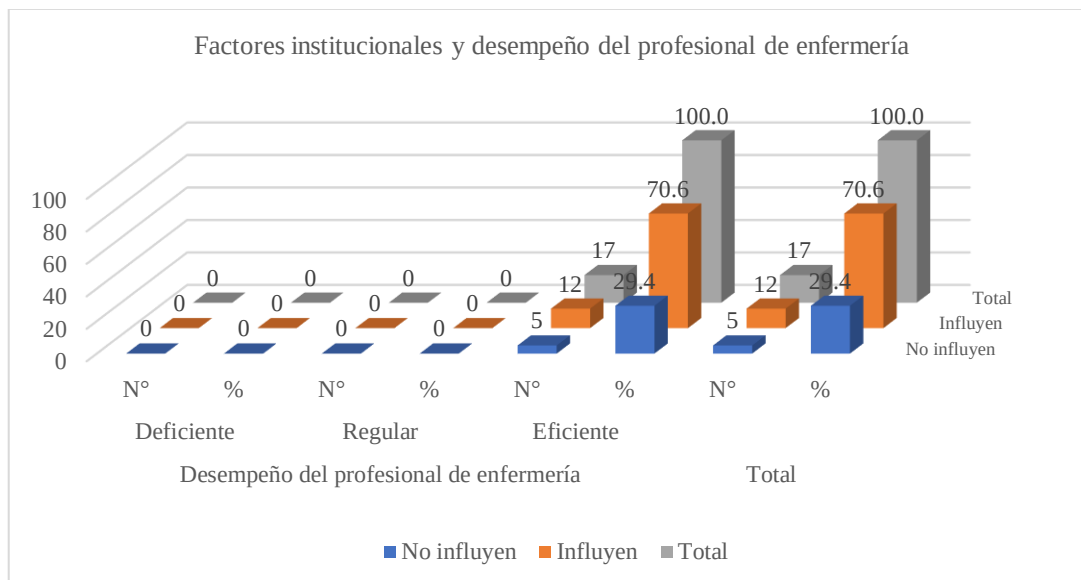


Figura 1. Factores institucionales relacionados al desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.

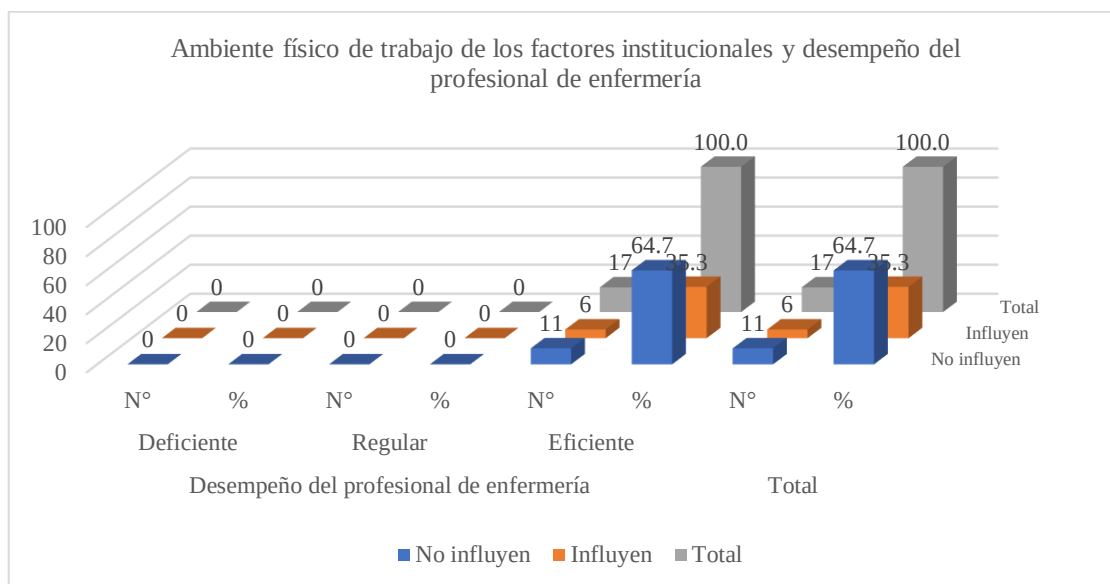


Figura 2. Ambiente físico de trabajo de los factores institucionales y desempeño del profesional de enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.

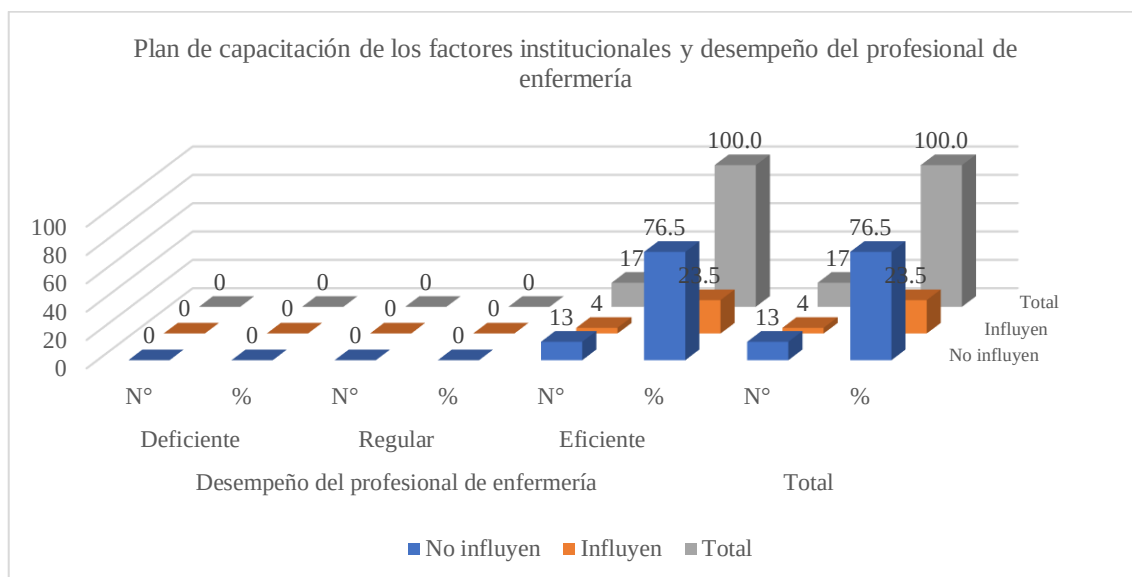


Figura 3. Plan de capacitación con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.

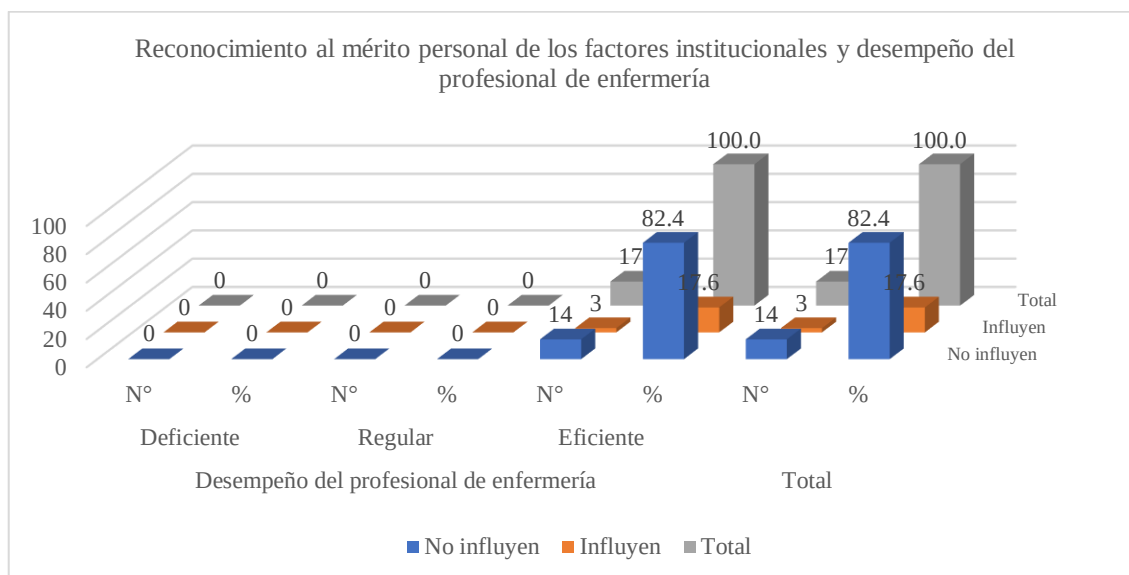


Figura 4. Reconocimiento del mérito personal con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.

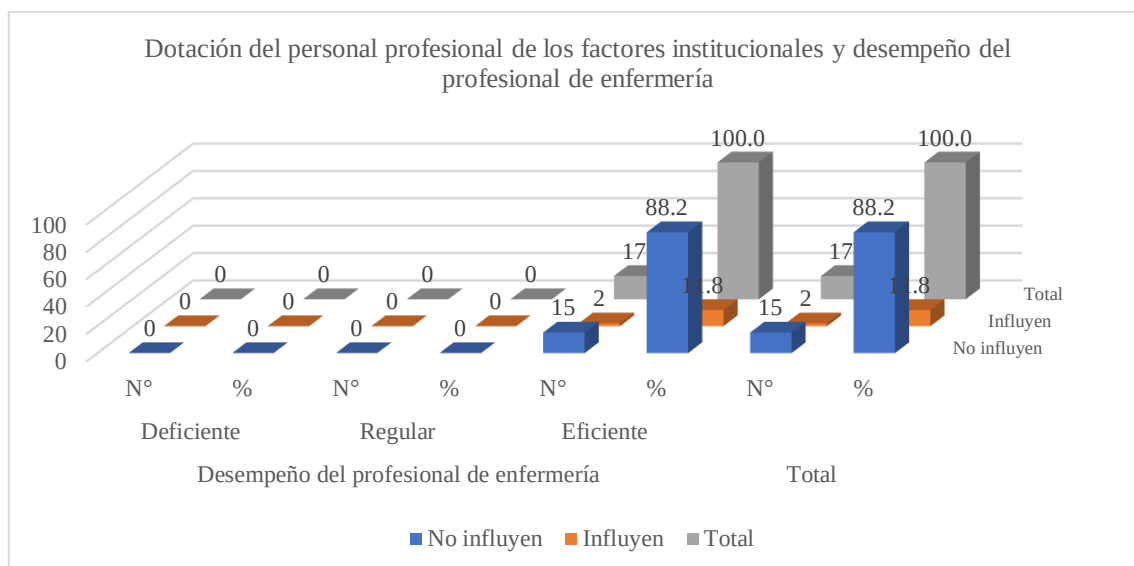


Figura 5. Dotación del personal profesional con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.

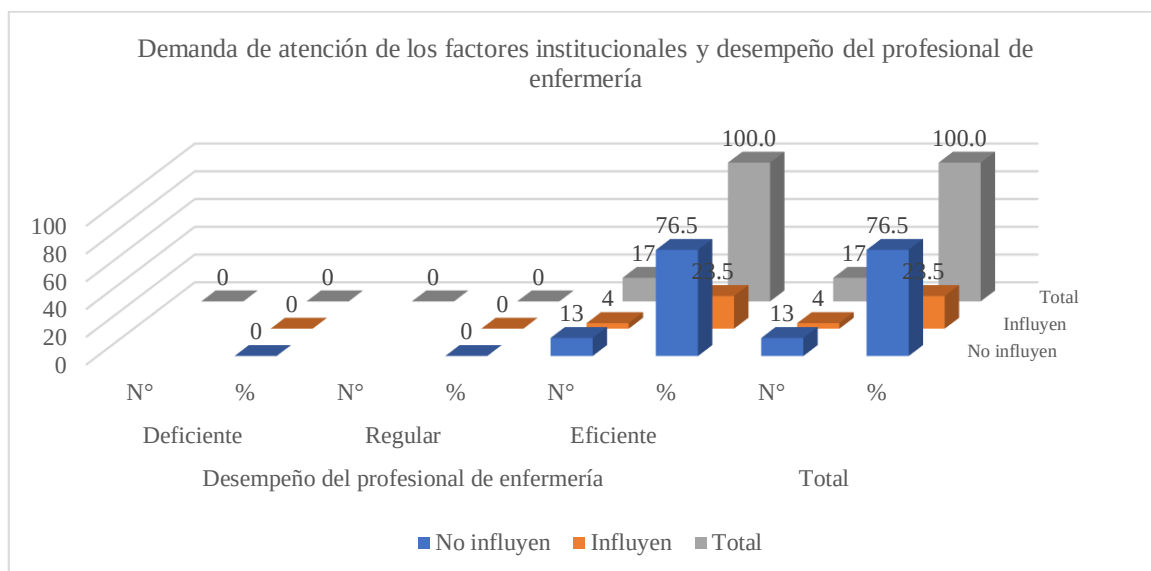


Figura 6. Demanda de atención con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024.

Tabla 7

Logro de metas del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud.

Logro de metas		
	N°	%
Deficiente	0	0.0
Regular	0	0.0
Eficiente	100	100.0
Total	100	100.0

Fuente: Elaboración propia.

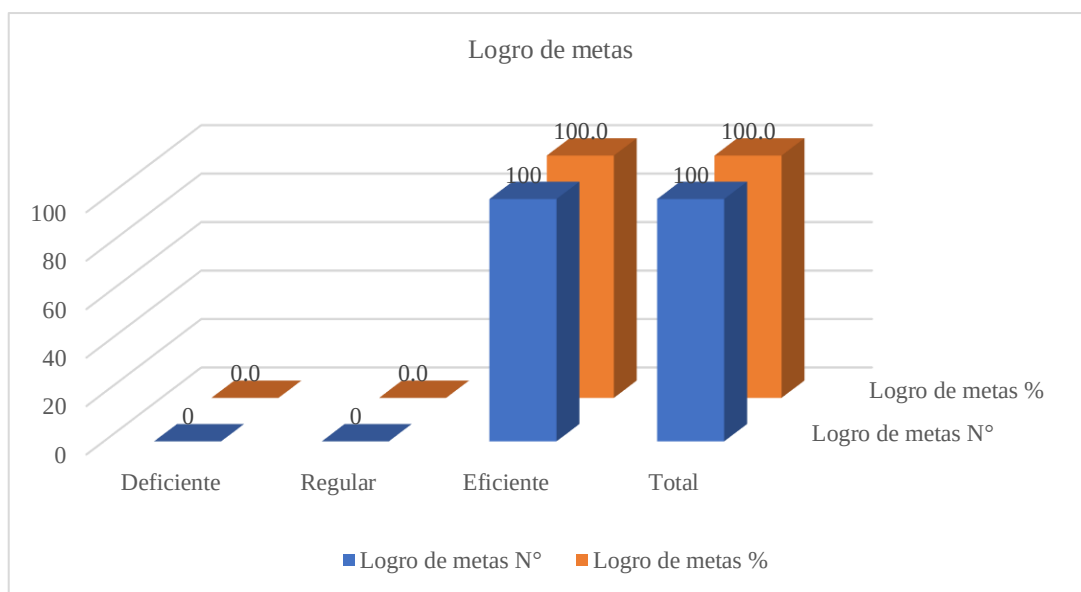


Figura 7. Caracterización del logro de metas del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud.

Tabla 8
Competencias del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud.

Competencias		
	N°	%
Deficiente	0	0.0
Regular	0	0.0
Eficiente	100	100.0
Total	100	100.0

Fuente: Elaboración propia.

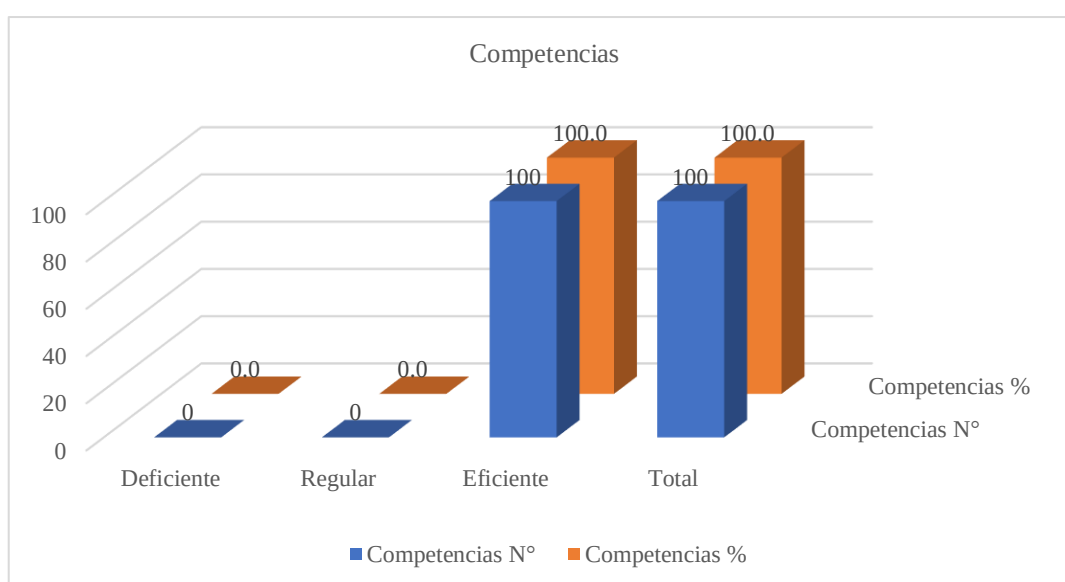


Figura 8. Identificación de las competencias del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud.

Tabla 9

Trabajo en equipo del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud.

Trabajo en equipo		
	Nº	%
Deficiente	0	0.0
Regular	4	23.5
Eficiente	13	76.5
Total	17	100.0

Fuente: Elaboración propia.

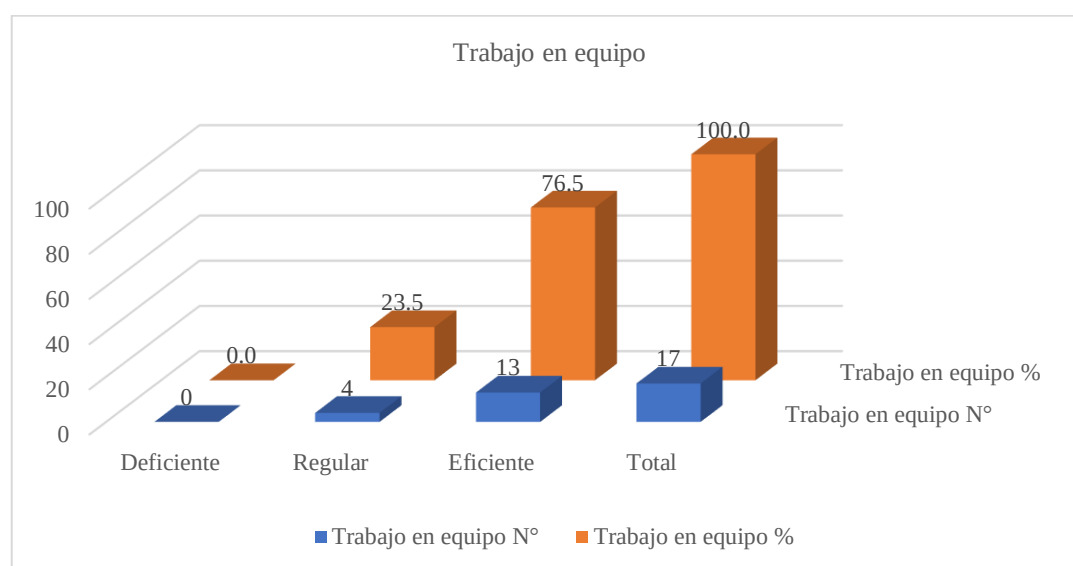


Figura 9. Precisión del trabajo en equipo del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud.

Anexo 5. Base de datos

Factores institucionales y desempeño del personal de enfermería en el servicio de urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024																		
N°	Variable: Factores institucionales																	Total
	Ambiente físico			ST	Plan capacitation		ST	Reconocimiento al mérito			ST	Dotation de personal		ST	Demanda de atención		ST	
	1	2	3		4	5		6	7	8		9	10		11	12		
1	3	5	2	10	4	5	9	1	2	5	8	3	3	6	4	5	9	42
2	2	3	3	8	3	2	5	1	2	5	8	4	2	6	5	2	7	34
3	3	4	4	11	5	3	8	1	2	5	8	4	1	5	3	3	6	38
4	4	2	3	9	4	3	7	3	2	5	10	2	5	7	4	1	5	38
5	1	4	5	10	3	2	5	1	2	5	8	2	2	4	3	4	7	34
6	2	5	2	9	4	5	9	1	2	5	8	2	4	6	4	3	7	39
7	3	1	5	9	2	3	5	1	2	5	8	4	5	9	5	5	10	41
8	5	3	4	12	4	3	7	1	4	5	10	2	5	7	3	3	6	42
9	3	4	4	11	2	4	6	1	2	5	8	3	2	5	4	5	9	39
10	4	3	3	10	3	1	4	1	2	5	8	4	5	9	4	4	8	39
11	2	5	5	12	5	4	9	1	2	5	8	3	2	5	3	5	8	42
12	2	3	3	8	3	2	5	4	2	5	11	4	2	6	3	2	5	35
13	1	4	5	10	3	2	5	1	2	5	8	2	5	7	4	5	9	39
14	3	1	5	9	5	3	8	1	2	5	8	3	1	4	5	3	8	37
15	2	5	5	12	5	3	8	1	2	5	8	4	2	6	3	5	8	42
16	3	4	4	11	5	4	9	1	2	5	8	3	5	8	2	5	7	43
17	3	5	2	10	3	1	4	1	2	5	8	4	3	7	4	1	5	34

Factores institucionales y desempeño del personal de enfermería en el servicio de urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024

Nº	Variable: Desempeño del personal de enfermería																						Total	
	Logro de metas							ST	Competencias							ST	Trabajo en Equipo							ST
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20					
1	5	4	5	5	4	5	5	33	5	5	5	5	5	5	35	5	3	5	5	3	5	26	94	
2	5	5	5	5	3	5	5	33	4	5	5	5	5	5	34	5	3	5	5	2	5	25	92	
3	5	4	5	5	4	5	5	33	4	5	5	5	5	5	34	5	3	5	5	3	5	26	93	
4	5	5	5	5	3	5	5	33	5	5	5	5	5	5	35	5	3	5	5	2	5	25	93	
5	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	5	5	34	5	2	5	5	1	5	23	92	
6	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	5	5	5	5	35	5	2	5	5	2	5	24	93	
7	5	4	5	5	3	5	5	32	5	5	5	5	5	5	35	5	1	5	5	2	5	23	90	
8	5	4	5	5	3	5	5	32	4	5	5	5	5	5	34	5	4	5	5	2	5	26	92	
9	5	4	5	5	3	5	5	32	5	5	5	5	5	5	35	5	3	5	5	1	5	24	91	
10	5	4	5	5	5	5	5	34	4	5	5	5	5	5	34	5	3	5	5	1	5	24	92	
11	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	5	5	5	5	35	5	2	5	5	2	5	24	93	
12	5	5	5	5	3	5	5	33	4	5	5	5	5	5	34	5	3	5	5	2	5	25	92	
13	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	5	5	34	5	2	5	5	1	5	23	92	
14	5	4	5	5	3	5	5	32	5	5	5	5	5	5	35	5	1	5	5	2	5	23	90	
15	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	5	5	5	5	35	5	2	5	5	2	5	24	93	
16	5	4	5	5	3	5	5	32	5	5	5	5	5	5	35	5	3	5	5	1	5	24	91	
17	5	4	5	5	4	5	5	33	5	5	5	5	5	5	35	5	3	5	5	3	5	26	94	

Anexo 7. Consentimiento Informado

PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN EN EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN - ADULTOS -

Nivel de estudio: Especialidad

Introducción:

Lo invito a participar del estudio de investigación denominado:

“Factores institucionales y desempeño del personal de enfermería en el servicio de urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024”

Este es un estudio desarrollado por: Pérez Velásquez Juana Luisa. perteneciente a la Filial Huacho - Universidad San Pedro.

El objetivo de esta investigación es:

“Determinar la relación entre los factores institucionales con el desempeño del personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo - EsSalud, Lima 2024”

Por este motivo es necesario profundizar más en este tema y abordarlo con la debida importancia que amerita.

Metodología:

Si usted acepta participar, le informamos que se llevarán a cabo los siguientes procedimientos:

1. Procedimiento 1. Entrega de los cuestionarios.

Beneficios:

No existe beneficio directo para usted por participar de este estudio. Sin embargo, se le informará de manera personal y confidencial de algún resultado que se crea conveniente que usted necesite conocer. Los resultados también serán archivados en: base de datos de cada participante y de ser el caso se le recomendará para que acuda a su médico especialista tratante.

Costos e incentivos:

Usted no realizará ningún gasto por participar de este estudio.

Confidencialidad:

Su información estará protegida ya que su participación es anónima, usaremos códigos de identificación internos los cuales mantendrán su privacidad. Si los resultados de este estudio son publicados en una revista científica, no se mostrará ningún dato que permita la identificación de su persona. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Consentimiento:

Acepto voluntariamente a participar en este estudio, he comprendido perfectamente la información que se me ha brindado sobre las cosas que van a suceder si participo en el presente estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Código de Participante :

Nombre :

Fecha :

Firma del participante

N°T: 58039

Chimbote, 13 de noviembre 2025

RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN DE ESCUELA N°0293-25-USP-EPE/D.

VISTO:

La **Solicitud** que presenta el graduado, PÉREZ VELÁSQUEZ JUANA LUISA código N°3015200014, del Programa de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería en Cuidado enfermero en Emergencias y Desastres, para designación de JURADO EVALUADOR DE INFORME DE TESIS.

CONSIDERANDO:

Que, el Estatuto de la Universidad San Pedro establece que el “Título Profesional”, requiere del grado de bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional u otra modalidad establecida cuando la Universidad esté acreditada. El Título Profesional sólo se puede obtener en la universidad en la cual haya obtenido el grado de bachiller. (Estatuto de la Universidad San Pedro Art. 45° inciso 45.02)

Que, el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad San Pedro establece que, concluido el Proyecto de Tesis y con el Informe favorable del Asesor, el graduado solicita al Director de la Escuela Profesional la Aprobación de su Proyecto de Tesis.

El Director de la Escuela profesional, mediante Resolución designa al Jurado Evaluador (Presidente, Secretario, Vocal y Accesitario). Quienes tienen el plazo de ocho (08) días hábiles para presentar el Dictamen con las observaciones de ser el caso” (Artículo 21º numeral 21.08 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad San Pedro vigente).

Que, la recurrente ha solicitado a esta Dirección se le apruebe su Informe de Tesis, previa opinión favorable de un Jurado Evaluador, documento en el que se describe un conjunto secuencial de etapas y actividades previstas para lograr los objetivos planeados en el Informe.

Que, el Asesor de Tesis, Dr. Manuel Guzmán Palomino Márquez, designado mediante Resolución de Dirección de Escuela N° 0274-24-USP-EPE/D, ha presentado informe favorable de fecha, 16.10.2025.

El Director de la Escuela Profesional de Enfermería, en uso de sus atribuciones, designa al Jurado Evaluador de Informe de Tesis de la recurrente.

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Designar al **JURADO EVALUADOR DE INFORME DE TESIS**, denominad; “**Factores institucionales y desempeño del personal de enfermería en el servicio de urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud, Lima 2024**, presentado por el graduado, **PÉREZ VELÁSQUEZ JUANA LUISA**, que estará integrado por:

Dr. Eber Wilfredo Zavaleta Llanos	Presidente
Dra. Doraliza Correa Huaman	Secretaria

Artículo Segundo.- El Jurado Evaluador del **INFORME DE TESIS** deberá presentar al Director de la Escuela Profesional de Enfermería el Dictamen de Evaluación, en un plazo de ocho (08) días hábiles, a partir de la emisión de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
Pérez Velásquez Juana Luisa		07359121	juanitobersalva@hotmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
☒ Tesis	☐ Trabajo de Suficiencia Profesional	☐ Trabajo Académico	☐ Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional			
☐ Bachiller	☐ Título Profesional	☒ Título Segunda Especialidad	☐ Maestría ☐ Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
Factores Institucionales y Desempeño del Personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lago EsSalud, Lima 2024.			
5. Programa Académico			
Segunda Especialidad en Enfermería en ciudad Emergencias y desastres.			
6. Tipo de Acceso al Documento			
☒ Abierto o Público * (info: eu-repo/semantics/openAccess)		☐ Acceso restringido * (info: eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)	
Embargo (Máximo 24 meses) (info: eu-repo/semantics/embargoedAccess)		Fecha de Liberación de embargo: ____/____/____ (Formato: día / mes / año)	
(*) En caso de restringido y embargo sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶

Ciudad: _____ Día: _____ Mes: _____ Año: _____



[Firma manuscrita]
 Firma

Importante

1. Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
2. Ley N° 30015. Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM.
3. Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital respetando siempre los derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo en el Marco de la Ley 822.
4. En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 604-2016-CONYTTIC-DEGE (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
5. Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
6. Según el inciso 12.2 del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales, RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los resultados en sus repositorios institucionales prestando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALCIA".

Nota: - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley 27444, art. 32, n.º 32.3).

Anexo 10. Reporte de similitud

Factores institucionales y desempeño del personal de enfermería en el servicio de urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud, Lima 2024.			
INFORME DE ORIGINALIDAD			
30%	30%	%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
1	hdl.handle.net Fuente de Internet		8%
2	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet		5%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet		5%
4	repositorio.uwienner.edu.pe Fuente de Internet		1%
5	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet		1%
6	repositorio.ucsm.edu.pe Fuente de Internet		1%
7	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante		1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante		<1%
9	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet		<1%
10	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet		<1%
11	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet		<1%
12	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante		<1%
13	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet		<1%

14	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	<1 %
15	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to National University College - Online Trabajo del estudiante	<1 %
20	repository.usta.edu.co Fuente de Internet	<1 %
21	www.repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	transparencia.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	dspace.ueb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
30	revista.ister.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

31	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
32	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	www.fadsp.org Fuente de Internet	<1 %
34	www.monografias.com Fuente de Internet	<1 %
35	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1 %
36	catalogo.fhyics.unam.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
37	www.tc.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
38	Submitted to Universidad Da Vinci de Guatemala Trabajo del estudiante	<1 %
39	Submitted to Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil Trabajo del estudiante	<1 %
40	cienciaenfermeria.org Fuente de Internet	<1 %
41	moam.info Fuente de Internet	<1 %
42	Submitted to Universidad Manuela Beltrán Trabajo del estudiante	<1 %
43	repositorio.unfv.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
44	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista Trabajo del estudiante	<1 %
45	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
46	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

47	Fuente de Internet	<1 %
48	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
49	go.gale.com Fuente de Internet	<1 %
50	journalbusinesses.com Fuente de Internet	<1 %
51	medicinaresponsable.com Fuente de Internet	<1 %
52	pwr-chi.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
53	qaproject.org Fuente de Internet	<1 %
54	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
55	repositorio.umariana.edu.co Fuente de Internet	<1 %
56	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
57	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
58	www.instituteofhealthequity.org Fuente de Internet	<1 %
59	xipe.insp.mx Fuente de Internet	<1 %
60	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
61	neosapiencia.com Fuente de Internet	<1 %
62	newweb.www.paho.org Fuente de Internet	<1 %
63	publicaciones.iberio.edu.co Fuente de Internet	<1 %
64	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	<1 %

65	repositorio.unicesmag.edu.co:8080 Fuente de Internet	<1 %
66	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
67	vdocuments.site Fuente de Internet	<1 %
68	www.iacd.oas.org Fuente de Internet	<1 %
69	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
70	www.semanticscholar.org Fuente de Internet	<1 %
71	www.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
72	www.uteg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
73	www11.urbe.edu Fuente de Internet	<1 %
74	news.un.org Fuente de Internet	<1 %