

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de medicina de
un hospital público de Lima, 2025**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad profesional de enfermería:

Administración y Gestión

Autor:

Lucio Similiano Reyes Pariona

Asesor:

Mtra. Celeste Abigail Mauricio Esteban

Lima, 27 de abril del 2026

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO

ACADÉMICO

Yo, Celeste Abigail Mauricio Esteban, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA, 2025”** del autor Lucio Similiano Reyes Pariona tiene un índice de similitud de 20% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 27 días del mes de abril del año 2026.



Mtra. Celeste Abigail Mauricio Esteban

**Desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de
medicina de un hospital público de Lima, 2025**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad profesional
de enfermería: Administración y Gestión



Mg. Yanela Karoly Ricalde Castillo

Dictaminador

Lima, 27 de abril del 2026

Tabla de Contenido

Resumen.....	vi
Planteamiento del Problema	1
Formulación del Problema	2
Objetivos de la Investigación	3
Justificación de la Investigación.....	3
Desarrollo de las Perspectivas Teóricas.....	5
Antecedentes de la Investigación.....	5
Marco Conceptual.....	7
Bases Teóricas.....	11
Definición de Términos	12
Metodología.....	14
Descripción del Lugar de Ejecución	14
Tipo y Diseño de Investigación	14
Población y Muestra.....	14
Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.....	18
Proceso de Recolección de Datos	19
Procesamiento y Análisis de los Datos.....	19
Consideraciones Éticas.....	20
Administración del Proyecto de Investigació	20

Apéndices28

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo: determinar el nivel de desempeño laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en el servicio de medicina de un hospital público ubicado en Lima, durante el año 2025. La propuesta metodológica se basará en un enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental, de tipo básico, con corte transversal y nivel descriptivo. La muestra incluirá a 56 enfermeras asistenciales, quienes serán evaluadas mediante una encuesta elaborada con una escala Likert modificada, compuesta por seis dimensiones clave: productividad, calidad del trabajo, iniciativa, adaptabilidad, relaciones interpersonales y actitud. Los resultados esperados permitirán identificar patrones de desempeño, así como áreas prioritarias de intervención. De esta manera, se buscará aportar información relevante que oriente futuras acciones de mejora en la gestión del personal y en la calidad del servicio asistencial ofrecido.

Palabras clave: Desempeño laboral; Profesional de enfermería; Hospital público; Servicio de medicina.

Planteamiento del Problema

Identificación del Problema

A nivel internacional, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) señala que el rendimiento del profesional de enfermería es un componente clave para el funcionamiento eficiente y resiliente de los sistemas sanitarios. Asimismo, indica que más del 61 % de las reclamaciones en entornos hospitalarios se relacionan con una atención inadecuada, principalmente en el área asistencial, responsabilidad que recae mayoritariamente en el personal de enfermería. En este contexto, la OMS enfatiza que un desempeño efectivo no solo depende de los conocimientos técnicos, sino también de competencias como el liderazgo, la resolución de problemas y las habilidades interpersonales, fundamentales para garantizar una atención de calidad.

En Latinoamérica, diversos estudios han evidenciado que una proporción significativa de profesionales de enfermería enfrenta dificultades para mantener un desempeño laboral eficiente como consecuencia de condiciones laborales desfavorables. En un estudio regional, Terán (2019) reportó que el 56 % del personal de enfermería en Perú, el 65 % en Brasil y el 40 % en Ecuador percibían un entorno de trabajo negativo, situación que impactaba de manera directa en el compromiso, la motivación y la eficiencia laboral. De manera concordante, Hernández & Hinojos (2020), en un estudio realizado en México, señalaron que las deficiencias en el entorno organizacional y en las relaciones laborales afectan no solo el bienestar emocional del personal de enfermería, sino también su desempeño profesional y capacidad resolutoria en el ámbito asistencial.

En el ámbito nacional, diversos estudios han señalado que el desempeño del profesional de enfermería en hospitales peruanos enfrenta múltiples retos. De acuerdo con Campos (2022), más del 60% de las enfermeras reporta sentirse sobrecargadas laboralmente, lo que incide en una baja motivación, incremento del estrés y deterioro en la calidad del servicio. Asimismo, Aguilar & Huamaní (2021) demostraron que existe una correlación positiva entre un entorno de trabajo saludable y un mejor desempeño laboral, advirtiendo que un clima laboral hostil o desorganizado puede derivar en errores asistenciales, conflictos internos y rotación frecuente del personal.

En el contexto local, por ejemplo, en áreas de hospitalización de servicios de medicina en hospitales del MINSA, se observan limitaciones persistentes en el abastecimiento de materiales, sobrecarga de pacientes por enfermera, rotación inadecuada de turnos y deficiencias en la comunicación interprofesional. Estas condiciones afectan el desempeño del profesional de enfermería, generando expresiones comunes como: “no hay materiales suficientes para canalizar”, “no me abastezco para atender a todos los pacientes”, o “el cansancio y la falta de apoyo me hacen querer renunciar”. Dichas situaciones reflejan no solo la carga emocional, sino también la afectación directa en la calidad del cuidado enfermero y la eficiencia laboral del personal asistencial (Millones, 2022).

En este panorama, se hace necesario estudiar de manera específica el desempeño del profesional de enfermería en el área de hospitalización, ya que su desempeño influye directamente en la seguridad del paciente, la eficiencia del equipo multidisciplinario y la imagen institucional del servicio de salud.

Sin embargo, no se cuenta con evidencia actualizada que describa el nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de medicina de hospitales públicos de Lima, lo que justifica la necesidad del presente estudio.

Formulación del Problema

Problema General

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de medicina en un hospital público de Lima, 2025?

Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel de desempeño en la dimensión de desempeño en tareas del profesional de enfermería que labora en el servicio de medicina de un hospital público de Lima, en el año 2025?

¿Cuál es el nivel de desempeño en la dimensión de desempeño contextual del profesional de enfermería que labora en el servicio de medicina de un hospital público de Lima, en el año 2025?

¿Cuál es el nivel de desempeño en la dimensión de comportamientos contraproducentes del profesional de enfermería que labora en el servicio de medicina de un hospital público de Lima, en el año 2025?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar el nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de medicina en un hospital público de Lima, 2025.

Objetivos Específicos

Identificar el nivel de desempeño en la dimensión de desempeño en tareas del profesional de enfermería en el servicio de medicina de un hospital público de Lima, en el año 2025.

Identificar el nivel de desempeño en la dimensión de desempeño contextual del profesional de enfermería en el servicio de medicina de un hospital público de Lima, en el año 2025.

Identificar el nivel de desempeño en la dimensión de comportamientos contraproducentes del profesional de enfermería en el servicio de medicina de un hospital público de Lima, en el año 2025.

Justificación de la Investigación

Justificación Teórica

Aunque existen estudios sobre desempeño laboral en distintos sectores, aún es limitado el enfoque en el contexto específico del profesional de enfermería en servicios de hospitalización. Esta investigación contribuirá al conocimiento científico de la disciplina de enfermería en nivel de posgrado, ofreciendo insumos que ayuden a fortalecer el rol asistencial en medicina interna.

Justificación Metodológica

El estudio empleará instrumentos estandarizados, válidos y confiables para medir con precisión el desempeño laboral en sus diferentes dimensiones, lo que permitirá generar información relevante para el diseño de estrategias de mejora.

Justificación Práctica y Social

Los resultados de la investigación serán de gran utilidad para los directivos de Enfermería y la administración hospitalaria, ya que podrán servir como base para la toma de decisiones estratégicas, la implementación de programas de capacitación y la realización de ajustes organizacionales orientados a fortalecer el desempeño profesional del personal de enfermería y, en consecuencia, mejorar la calidad

asistencial. Asimismo, la optimización del desempeño de este recurso humano clave repercutirá directamente en la seguridad y eficacia de la atención a los pacientes, beneficiando a la comunidad mediante la elevación del estándar de los servicios públicos de salud y contribuyendo al fortalecimiento de un sistema sanitario más eficiente y humanizado.

Línea de Investigación

Administración y gestión de los servicios de enfermería, con énfasis en el desempeño profesional y la calidad del cuidado.

Desarrollo de las Perspectivas Teóricas

Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Luque et al. (2024) realizaron un estudio en España con el objetivo de analizar la participación del profesional de enfermería en la sostenibilidad ambiental y su influencia en el desempeño laboral. Fue un estudio bibliométrico y cuantitativo. Encontraron que el compromiso ambiental favorece el sentido de pertenencia, la motivación y el desempeño laboral. Se concluyó que el desempeño del profesional de enfermería se fortalece cuando se le considera agente de cambio institucional.

Ghasemi et al. (2023) realizaron un estudio en Irán con el objetivo de determinar la prevalencia del burnout y su impacto en el desempeño de los profesionales de enfermería. Fue un estudio de revisión sistemática con enfoque cuantitativo y metaanálisis, en el que se analizaron más de 30 investigaciones internacionales con una muestra total superior a 15 mil enfermeros. Encontraron que más del 45 % de los profesionales presentaban signos de burnout, lo cual afectaba negativamente su desempeño laboral. Se concluyó que el agotamiento emocional y la despersonalización están significativamente asociados con un bajo desempeño en el entorno clínico.

Arredondo y Karime (2023) realizaron un estudio en México con el objetivo de analizar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores. Fue un estudio cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental y transversal. Encontraron una fuerte relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño. Se concluyó que un ambiente laboral favorable contribuye al logro de metas institucionales y al desarrollo profesional del trabajador.

Sumba et al. (2022) realizaron un estudio en Ecuador con el objetivo de determinar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral. Fue un estudio cualitativo, exploratorio, con métodos inductivo y deductivo. Encontraron que el clima organizacional incide en el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de los trabajadores. Se concluyó que los ambientes laborales desfavorables disminuyen de manera significativa el desempeño laboral.

Yamamura y Tsutsui (2021) realizaron un estudio en Japón con el objetivo de analizar cómo la pandemia de COVID-19 afectó el bienestar y el desempeño de los trabajadores de salud, incluidos los profesionales de enfermería. Fue un estudio cuantitativo con diseño longitudinal basado en panel de datos. Encontraron que el bienestar emocional y motivacional disminuyó, impactando negativamente en el desempeño laboral. Se concluyó que el estrés generado por la pandemia redujo la productividad y la satisfacción laboral en el personal de enfermería.

Antecedentes Nacionales

Del Carmen (2024) realizó un estudio en Lima con el objetivo de determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Instituto Nacional de Oftalmología. Fue un estudio cuantitativo, correlacional y de diseño no experimental, con una muestra de 120 enfermeros e instrumentos validados con alfa de Cronbach superior a 0.85. Encontró una correlación positiva alta entre inteligencia emocional y desempeño. Se concluyó que la gestión emocional favorece significativamente la productividad y eficiencia.

López (2023) realizó un estudio en Lima con el objetivo de establecer la relación entre habilidades gerenciales y desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital nacional de ESSALUD. Fue un estudio cuantitativo, correlacional, con una muestra de 80 enfermeros y el uso de cuestionarios de habilidades gerenciales y desempeño laboral. Encontró una relación positiva entre liderazgo y calidad del desempeño. Se concluyó que las competencias gerenciales potencian el rendimiento laboral.

Pizarro & Ruiz (2023) realizaron un estudio en Lima con el objetivo de identificar el nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral de profesionales de enfermería en la Clínica Internacional. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional, con una muestra de 60 enfermeros y el uso de una escala de estrés laboral junto a un cuestionario de desempeño. Encontraron que niveles elevados de estrés se asocian a bajo rendimiento. Se concluyó que el manejo del estrés es clave para el buen desempeño profesional.

Zegarra (2023) realizó un estudio en Lima con el objetivo de determinar la relación entre resiliencia y desempeño laboral en los profesionales de enfermería de un hospital nacional. Fue un estudio cuantitativo, correlacional, con una muestra de 100 enfermeros y el uso de cuestionarios de resiliencia y desempeño laboral. Encontró que una mayor resiliencia se relaciona con un mejor desempeño. Se concluyó que la capacidad de adaptarse a la adversidad fortalece el rendimiento del personal.

Melgar (2020) realizó un estudio en Lima con el objetivo de determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño del personal de enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé. Fue un estudio cuantitativo, de diseño transversal y correlacional, con una muestra de 50 enfermeros e instrumentos validados mediante cuestionarios de cultura organizacional y desempeño laboral. Encontró que la cultura organizacional influyó significativamente en la motivación y eficacia. Se concluyó que una cultura sólida mejora el desempeño laboral.

Los antecedentes revisados evidencian que el desempeño laboral del profesional de enfermería se ve influenciado por factores individuales y organizacionales; no obstante, la mayoría de los estudios son correlacionales, lo que refuerza la necesidad de estudios descriptivos que permitan caracterizar esta variable en contextos específicos como el servicio de medicina.

Marco Conceptual

Desempeño Laboral en Enfermería

En el ámbito de la salud, el desempeño del profesional de enfermería constituye un pilar esencial para garantizar la calidad de la atención y la seguridad del paciente. Según Abur Rub et al. (2021), factores como el liderazgo, la disponibilidad de recursos y el clima organizacional son determinantes en el rendimiento del personal de enfermería.

Por su parte, Jung et al. (2020) destacan que las competencias clínicas y la experiencia profesional se relacionan directamente con un mejor desempeño, lo que refuerza la necesidad de una formación continua. Hui et al. (2023) evidencian que situaciones de crisis, como la pandemia por COVID-19, impactan significativamente la capacidad de desempeño, resaltando la importancia de la resiliencia emocional y el apoyo institucional.

Asimismo, Zumriyah et al. (2024) demuestran que un alto nivel de desempeño de enfermería se asocia con una mayor calidad percibida del cuidado y satisfacción del paciente. De manera complementaria, Sangsrijan et al. (2024) identifican que la carga de trabajo y la seguridad del entorno laboral son predictores clave del desempeño. Finalmente, Andersson et al. (2024) subrayan que la autoeficacia y la competencia profesional se relacionan estrechamente con la satisfacción laboral y el bienestar emocional, componentes indispensables para un desempeño sostenible y humanizado.

Conceptualización del desempeño laboral

El desempeño laboral es un constructo central en la gestión del talento humano y en la eficiencia organizacional. Robbins & Judge (2013) lo definen como el grado en que un empleado cumple sus tareas de manera eficaz y eficiente, integrando conocimientos, habilidades, actitudes y motivación. Chiavenato (2011) añade que el desempeño implica no solo la ejecución de tareas, sino también el comportamiento y la disposición del trabajador hacia la organización.

Dessler (2020) amplía esta perspectiva al considerar que el desempeño es el resultado observable del esfuerzo del empleado dentro de un entorno estructurado, influido por factores internos (motivación, competencias) y externos (liderazgo, recursos, clima laboral).

En la misma línea, Wang et al. (2020) sostienen que el bienestar psicológico y la percepción de apoyo organizacional son predictores significativos del desempeño. En el contexto peruano, Méndez et al. (2022) y Zegarra Serna (2023) evidencian una correlación positiva entre la resiliencia, la motivación intrínseca y el desempeño del personal de enfermería en hospitales públicos. La adecuada gestión emocional y la claridad de roles laborales fortalecen la calidad asistencial y reducen los errores clínicos.

Factores que Influyen en el Desempeño Laboral

El desempeño del personal de enfermería está determinado por la interacción de factores individuales, organizacionales y contextuales.

Factores Individuales. Motivación, resiliencia, autoeficacia e inteligencia emocional (Bandura, 1997; Goleman, 2013; Zegarra Serna, 2023).

Factores Organizacionales. Liderazgo, clima laboral, comunicación interna y reconocimiento (Bass & Riggio, 2006; Reginaldo Huamani et al., 2025).

Factores Contextuales. carga laboral, estrés, infraestructura y políticas institucionales (Salanova & Schaufeli, 2009; Cueva Aguilar, 2025).

Dimensiones del desempeño laboral

Koopmans et al. (2013) y Campbell y Wiernik (2015) conceptualizan el desempeño laboral como un conjunto de comportamientos observables y medibles que contribuyen directamente al logro de los objetivos organizacionales. Estas conductas reflejan la manera en que el trabajador utiliza sus competencias, se relaciona con su entorno y responde a las demandas laborales. En el caso del profesional de enfermería, estas dimensiones integran tanto aspectos técnicos del cuidado como valores éticos y humanos del ejercicio profesional.

Desempeño en Tareas

Hace referencia al grado de eficacia con que el trabajador ejecuta las funciones propias de su cargo, conforme a los estándares establecidos por la organización y la profesión, lo que implica la aplicación integrada de conocimientos científicos, habilidades técnicas, juicio clínico y destrezas procedimentales orientadas al logro de resultados. En el ámbito de la enfermería, esta dimensión comprende actividades esenciales como la administración segura de medicamentos, el registro clínico oportuno, la vigilancia continua del estado del paciente, la aplicación del proceso de enfermería y la toma de decisiones fundamentadas en la evidencia científica. Un desempeño eficiente en estas tareas contribuye directamente a la calidad de la atención, la reducción de errores asistenciales y la optimización del tiempo y de los recursos disponibles (Koopmans et al., 2013; Aiken et al., 2018).

Desempeño Contextual

Engloba aquellos comportamientos voluntarios que, sin estar formalmente descritos en las funciones del puesto, favorecen el buen funcionamiento del entorno laboral y fortalecen la cohesión del equipo. Incluye la disposición a cooperar con colegas, el compromiso institucional, la participación en proyectos, la flexibilidad ante necesidades del servicio y la promoción de un ambiente de respeto y

colaboración. En el ámbito de enfermería, el desempeño contextual es esencial para asegurar la continuidad del cuidado, la coordinación interdisciplinaria y el mantenimiento de un clima laboral saludable, donde prevalezcan la empatía y la cooperación (Campbell & Wiernik, 2015; Sangsrijan et al., 2024).

Comportamientos Contraproducentes

Esta dimensión comprende aquellas conductas que afectan negativamente el desempeño individual y colectivo, generando repercusiones desfavorables en el clima organizacional, la seguridad del paciente y la imagen institucional. Incluye comportamientos como el ausentismo injustificado, la impuntualidad, la resistencia al cumplimiento de normas, la falta de compromiso, los conflictos interpersonales, la negligencia en la atención y el trato inadecuado hacia pacientes o colegas. En el ámbito asistencial, este tipo de conductas puede comprometer seriamente la calidad del cuidado y la seguridad del paciente, por lo que su identificación, prevención y manejo constituyen un eje prioritario en la gestión del talento humano en salud (Koopmans et al., 2013; Chalco-Ccapa et al., 2024).

Productividad y Calidad del Trabajo

Se relaciona con la cantidad, oportunidad y precisión del trabajo realizado, así como con la capacidad del profesional para cumplir los objetivos propuestos de manera eficaz.

Esta dimensión evalúa la efectividad de los procesos de atención, la puntualidad en las actividades asistenciales, la exactitud de los registros y la adherencia a los protocolos institucionales.

En enfermería, la productividad y la calidad se reflejan en la atención segura, el uso racional de recursos, la prevención de eventos adversos y la satisfacción del paciente. Un nivel alto en esta dimensión es un indicador directo de eficiencia, responsabilidad profesional y compromiso con la excelencia en el cuidado (Wang et al., 2020; Zumriyah et al., 2024).

Adaptabilidad

Describe la capacidad del trabajador para ajustarse de manera flexible a los cambios del entorno laboral, a la incorporación de nuevas tecnologías, a modificaciones en los procedimientos y a demandas inesperadas, manteniendo la eficacia en su desempeño. En el ámbito de la salud, esta dimensión adquiere

especial relevancia debido a que los contextos clínicos suelen ser dinámicos, inciertos y de alta presión. En el profesional de enfermería, la adaptabilidad se manifiesta en la habilidad para responder ante emergencias, asumir nuevas funciones, manejar imprevistos con serenidad y mantener la estabilidad emocional frente a crisis sanitarias o situaciones de sobrecarga laboral. Asimismo, la adaptabilidad refleja capacidades como la resiliencia, el aprendizaje continuo y la apertura al cambio, elementos clave para sostener un desempeño eficaz en entornos asistenciales complejos (Hui et al., 2023; Andersson et al., 2024).

Relaciones Interpersonales y Ética Profesional

Esta dimensión integra las competencias comunicativas, la empatía, el respeto, la colaboración y el compromiso ético en la práctica profesional, reflejando la manera en que el trabajador se relaciona con pacientes, familiares, colegas y otros profesionales del sistema de salud, garantizando una comunicación efectiva, un trato digno y la confidencialidad de la información. En el ámbito de la enfermería, las relaciones interpersonales y la ética profesional constituyen el eje central del cuidado humanizado, manifestándose en la responsabilidad, la justicia, la veracidad, la sensibilidad ante el sufrimiento y la defensa de los derechos del paciente. Asimismo, esta dimensión contribuye a fortalecer el clima laboral, la confianza interpersonal y el sentido de vocación y servicio del profesional de enfermería, elementos esenciales para una atención segura y de calidad (Andersson et al., 2024; Zumriyah et al., 2024).

Para efectos del presente estudio, el desempeño laboral será evaluado considerando las tres dimensiones propuestas por Koopmans et al. (2013): desempeño en tareas, desempeño contextual y comportamientos contraproducentes.

Bases Teóricas

Teoría de Enfermería

Teoría de Enfermería de Florence Nightingale. La Teoría Ambiental de Florence Nightingale contribuye directamente al análisis del desempeño del profesional de enfermería, al establecer que la calidad del cuidado no depende únicamente de la intervención clínica, sino también de la capacidad del enfermero para crear y mantener condiciones ambientales óptimas que favorezcan la recuperación del

paciente. En este sentido, el desempeño profesional se refleja en la habilidad para garantizar espacios higiénicos, silenciosos, ventilados y con adecuada provisión de luz, descanso y nutrición, lo cual exige competencias de observación, toma de decisiones y aplicación de protocolos estandarizados. De esta manera, el aporte de Nightingale permite evaluar el desempeño enfermero desde una perspectiva integral, en la que la eficacia de la práctica no se limita a la técnica, sino que incluye la gestión del entorno como un factor decisivo en los resultados de salud (Nightingale, 1969/1992).

Definición de Términos

Ambiente Laboral. Se refiere a las condiciones físicas y estructurales del lugar de trabajo, tales como la distribución de los espacios, la iluminación, la ventilación, la temperatura y el equipamiento, las cuales influyen en el bienestar, la seguridad y el desempeño del trabajador (Chiavenato, 2011).

Clima Laboral. Es el conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores respecto al entorno psicológico, organizacional y humano en el que se desarrollan las relaciones laborales, influyendo en la motivación, el compromiso y el desempeño laboral (Robbins & Judge, 2013).

Evaluación del Desempeño. Es un proceso sistemático y continuo mediante el cual las instituciones analizan y valoran el rendimiento de los trabajadores en función del cumplimiento de objetivos, resultados esperados y competencias laborales establecidas (Dessler, 2020).

Desempeño Laboral. Se refiere al nivel de rendimiento que un trabajador demuestra al ejecutar las actividades y responsabilidades asignadas, integrando conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos orientados al logro de los objetivos organizacionales (Koopmans et al., 2013).

Entorno Laboral. Es el contexto general en el que las personas desarrollan sus labores profesionales, incluyendo factores físicos, organizacionales y sociales que influyen en la experiencia laboral y en el desempeño del trabajador (Gómez-Mejía et al., 2016).

Hospitalización de Medicina. Es el servicio hospitalario destinado para brindar atención médica integral y cuidados de enfermería holísticos a pacientes mayores de 14 años que requieren internamiento, procedentes principalmente de los servicios de emergencia y consultorios externos (Ministerio de Salud del Perú [MINSA], 2023).

Profesional de Enfermería. Es el licenciado o licenciada en enfermería legalmente habilitado para brindar cuidado integral, continuo y humanizado a los pacientes hospitalizados, basado en principios científicos, éticos y humanísticos (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020).

Metodología

Descripción del Lugar de Ejecución

La presente investigación se desarrollará en el servicio de hospitalización de medicina interna de un hospital del Ministerio de Salud (MINSA), ubicado en el distrito de El Agustino, Lima. Este hospital general, clasificado como establecimiento de nivel de atención III-1, fue inaugurado el 24 de febrero de 1949 y, desde entonces, ha experimentado un crecimiento sostenido, convirtiéndose en un centro de atención de alta complejidad para la población del sector Lima Este. Brinda atención a pacientes con enfermedades agudas, crónicas y terminales, así como cuidados paliativos y consulta especializada.

El servicio de hospitalización de medicina interna cuenta con una capacidad instalada de 92 camas funcionales, distribuidas de la siguiente manera: Medicina I y II con 25 camas cada una, Medicina III (UCIM) con 6 camas, Medicina IV con 15 camas, Cuidados Paliativos con 8 camas, la unidad de Aislados con 4 camas y el área de Salud Mental con 9 camas.

El equipo de salud está conformado por 56 enfermeras(os), 70 técnicos en enfermería y 22 médicos, quienes laboran en turnos rotativos, completando un promedio de 150 horas mensuales por trabajador.

Tipo y Diseño de Investigación

El presente estudio corresponde a una investigación básica, de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de corte transversal. No se manipularán las variables, ya que se observará el fenómeno tal como ocurre en su contexto natural (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Población y Muestra

Población

La población estará conformada por las 56 enfermeras y enfermeros licenciados que desempeñan funciones exclusivamente en el área de hospitalización de medicina interna. De ellos, 27 son personal nombrado, 1 labora bajo contrato directo, 21 están bajo el régimen CAS, y 7 prestan servicios por terceros.

Muestra

Dado el tamaño accesible de la población y con el objetivo de obtener resultados representativos y fiables, no se aplicará una técnica de muestreo, optándose por un muestreo censal.

Variable de Estudio***Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería***

Esta variable será medida a través de dimensiones e indicadores previamente definidos, los cuales permitirán evaluar el nivel de desempeño en función de criterios observables y medibles.

Operacionalización de la Variable

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V.D Desempeño del profesional de enfermería	Es un proceso que se basa en tres componentes principales: las habilidades, las actitudes y el conocimiento. Y que deben estar equilibrados para que el individuo obtenga un resultado óptimo (Chiavenato, 2011)	Se refiere al rendimiento que un trabajador muestra al realizar las actividades asignadas. Que será medido mediante una escala de medición tipo Likert modificada con cinco alternativas de respuesta: Siempre; frecuentemente; casi siempre; a veces; nunca.	Desempeño en tareas Desempeño contextual Comportamientos contraproducentes	Cumplimiento de las tareas asignadas. Ejecución correcta del trabajo. Garantía de la calidad del trabajo realizado. Planificación adecuada para cumplir plazos. -Iniciativa frente a situaciones difíciles. -Cooperación con compañeros con carga elevada. -Ayuda a colegas con problemas relacionados al trabajo. -Esfuerzo adicional sin que se lo soliciten. Incumplimiento de horarios (llegar tarde o salir antes sin justificación). Reducir voluntariamente el rendimiento o hacer menos trabajo del posible. Distracciones frecuentes en tareas ajenas al trabajo. Acciones que obstaculizan el trabajo de compañeros.	3. Bueno 2. Regular 1. Deficiente

--	--	--	--	--	--

Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

Técnica

Para la presente investigación, se empleará como técnica de recolección de datos la encuesta, debido a su capacidad para recopilar información estructurada y cuantificable sobre comportamientos, percepciones y actitudes de los profesionales de enfermería, lo que permite un análisis objetivo y sistemático acorde con el enfoque cuantitativo del estudio (Hernández-Sampieri et al., 2022).

Instrumento (Cuestionario)

El cuestionario es un instrumento de medición ampliamente utilizado para recolectar información relacionada con percepciones, actitudes y comportamientos en estudios sociales y de salud. En la presente investigación, el instrumento responde a la operacionalización de la variable desempeño del profesional de enfermería y permite evaluar el grado de cumplimiento de las funciones laborales mediante afirmaciones estructuradas y valoradas en una escala ordinal tipo Likert. El instrumento utilizado será una escala tipo Likert modificada, compuesta por 12 ítems, creada por Koopmans et al. (2013) y adaptada y validada en población peruana por Chalco-Ccapa et al. (2024), la cual evalúa el desempeño laboral a través de tres dimensiones: desempeño en tareas (4 ítems), desempeño contextual (4 ítems) y comportamientos contraproducentes (4 ítems). Cada ítem presenta cinco alternativas de respuesta, codificadas como: casi nunca (1), algunas veces (2), regularmente (3), muy regularmente (4) y siempre (5). Para la interpretación de los resultados, se establecerán baremos que permitirán clasificar el desempeño laboral en tres niveles: deficiente, regular y bueno, de acuerdo con los puntajes totales obtenidos y los criterios establecidos en la validación del instrumento.

Validez y Confiabilidad

El instrumento que se empleará en la presente investigación corresponde a la versión adaptada del Individual Work Performance Questionnaire (IW PQ), originalmente desarrollado por Koopmans et al. (2013) y adaptado y validado en población peruana de profesionales de enfermería por Chalco-Ccapa et al. (2024). En dicho estudio, la validez de contenido del instrumento fue establecida mediante juicio de expertos, quienes evaluaron la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems, obteniéndose valores

adecuados del coeficiente V de Aiken. Asimismo, la validez de constructo fue confirmada a través de análisis factorial, verificando la estructura tridimensional del instrumento conformada por las dimensiones: desempeño en tareas, desempeño contextual y comportamientos contraproducentes. En cuanto a la confiabilidad, Chalco-Ccapa et al. (2024) reportaron niveles adecuados de consistencia interna, determinados mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, lo que respalda la fiabilidad del instrumento para su aplicación en estudios del ámbito de la enfermería. En el presente proyecto, se empleará dicho instrumento considerando su validez y confiabilidad previamente establecidas.

Proceso de Recolección de Datos

El proceso se iniciará solicitando la autorización formal al director del hospital del Ministerio de Salud (MINSA) donde se llevará a cabo el estudio. Posteriormente, se coordinará con la coordinación académica de la segunda especialidad en Administración y Gestión en Enfermería para establecer la fecha y hora de aplicación del instrumento, que se estima tendrá una duración aproximada de 10 minutos. Durante este proceso se garantizará la confidencialidad, el consentimiento informado y el anonimato de los participantes.

Procesamiento y Análisis de los Datos

Una vez recolectada la información, los datos serán codificados y registrados en una matriz de datos utilizando el software estadístico SPSS versión 20. Se calculará la sumatoria de puntajes obtenidos por cada encuestado, y con base en la distribución normal (campana de Gauss) se obtendrán la media, desviación estándar, valor mínimo y máximo, y se aplicará una constante de 0.75 para establecer los puntos de corte que permitirán clasificar el desempeño en tres niveles.

Para el análisis estadístico de los datos se utilizará el software SPSS versión 20. El análisis se limitará a estadística descriptiva, considerando frecuencias, porcentajes, media y desviación estándar, con la finalidad de caracterizar el nivel de desempeño del profesional de enfermería. Los resultados serán presentados mediante tablas y gráficos estadísticos, y analizados a la luz de la teoría y los antecedentes de investigación.

Celular megas	25
Total, gastos	1989.5

El presupuesto será financiado en su totalidad por el investigador.

Referencias bibliográficas

- Abur Rub, R. F., & al., et. (2021). Nursing performance and organizational climate: A systematic review. *Journal of Nursing Management*, 29(6), 1403–1412.
- Aguilar, L., & Huamaní, E. (2021). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral en profesionales de enfermería de hospitales públicos. *Revista de Ciencias de La Salud*, 19(2), 145–153.
- Aiken, L. H., Sloane, D., Griffiths, P., Rafferty, A. M., Bruyneel, L., McHugh, M., & Sermeus, W. (2018). Nursing skill mix in European hospitals: Cross-sectional study of the association with mortality, patient ratings, and quality of care. *BMJ Quality & Safety*, 26(7), 559–568.
<https://doi.org/10.1136/bmjqs-2016-005567>
- Andersson, G., Nilsson, P., & Wåhlin, I. (2024). Professional self-efficacy and job satisfaction in nurses: A longitudinal study. *Nurse Education Today*, 128, 105–112.
- Arredondo, M., & Karime, M. (2023). Clima laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en las organizaciones. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 12(1), 34–49.
<https://doi.org/10.36840/rccsh.v12i1.893>
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. W. H. Freeman.
- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformational leadership* (2nd ed.). Psychology Press.
- Campbell, J. P., & Wiernik, B. M. (2015). The modeling and assessment of work performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(1), 47–74.
<https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>
- Campos, A. (2022). Factores asociados al desempeño laboral en enfermeras de hospitalización en Lima Metropolitana. *Enfermería Actual*, 38(4), 231–240.

- Carvalho, D. P., Rocha, L. P., Tomaschewski-Barlem, J. G., Barlem, E. L. D., Cecagno, D., & Dias, J. S. (2017). Workload and work context in nursing management. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 70(5), 1106–1113. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0470>
- Chalco-Ccaca, I., Torres-Mamani, G., Morales-García, M., Flores-Saenz, A. A., Sairitupa-Sanchez, L. Z., Paredes-Saavedra, M., & Morales-García, W. C. (2024). Validation and invariance of an Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ-P) in Peruvian nurses. *Data and Metadata*, 3, 259. <https://doi.org/10.56294/dm2024259>
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del talento humano* (5th ed.). McGraw-Hill.
- Cueva Aguilar, L. M. (2025). *Estrés laboral y desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-1 de Ilave, Provincia de El Collao, 2025* [Universidad Privada]. <https://repositorio.upsc.edu.pe>
- Del Carmen Francia, E. (2024). *Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Instituto Nacional de Oftalmología*. Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Dessler, G. (2020). *Administración de recursos humanos* (16th ed.). Pearson Educación.
- Gamarra Causto, I., & Arévalo Marcos, R. A. (2023). Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Judas Tadeo, Lima – 2023. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería*, 3(3), 7–18. <https://doi.org/10.33326/27905543.2023.3.1829>
- Ghasemi Kooktapeh, A., Amini, S., & Adibzadeh, A. (2023). In the line of fire: A systematic review and meta-analysis of job burnout among nurses. *BMC Nursing*, 22(1), 28. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01098-5>
- Goleman, D. (2013). *Inteligencia emocional*. Kairós.
- Gómez-Mejía, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2016). *Gestión de recursos humanos* (8th ed.). Pearson Educación.

- Hernández, M., & Hinojos, S. (2020). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en el personal de enfermería en hospitales públicos en México. *Revista Latinoamericana de Enfermería*, 28(1), e3244.
- Hui, S., Chen, T., & Li, P. (2023). Nursing performance and resilience during the COVID-19 pandemic: A meta-analysis. *International Journal of Nursing Studies*, 136, 104–122.
- Jung, M., Kim, S., & Kim, J. (2020). Clinical competence and performance among nurses: The mediating role of professional experience. *BMC Nursing*, 19(1), 65–74.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., van Buuren, S., van der Beek, A. J., & de Vet, H. C. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6–28.
<https://doi.org/10.1108/17410401311285273>
- López Leiva, J. (2023). *Habilidades gerenciales y desempeño laboral del profesional de enfermería de un hospital nacional de ESSALUD* [Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/106587>
- Luque Alcaraz, A., Hidalgo, G., & Fernández, R. (2024). Nurses as agents for achieving environmentally sustainable health systems. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 21(2), 187. <https://doi.org/10.3390/ijerph21020187>
- Melgar Salcedo, M. L. (2020). *Cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en el área de enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/13854>
- Méndez, J., Salazar, E., & Vargas, C. (2022). Factores asociados al desempeño laboral del personal de enfermería en hospitales públicos de Lima. *Revista Peruana de Ciencias de La Salud*, 5(2), 48–57.

- Millones, M. (2022). Condiciones laborales y desempeño del personal de enfermería en hospitales del MINSA. *Revista Peruana de Gestión En Salud*, 4(1), 21–30.
- Nightingale, F. (1992). *Notes on nursing: What it is, and what it is not*. Dover Publications. (Obra original publicada en 1860)
- Perú, M. de S. del. (2023). *Política Nacional Multisectorial de Salud 2030*. MINSA.
- Pizarro Rodríguez, J., & Ruiz Rojas, P. (2023). *Estrés y desempeño laboral de profesionales de enfermería en la Clínica Internacional* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
<https://hdl.handle.net/10757/666943>
- Reginaldo Huamani, R., Huaman Huarac, F. Y., & Salazar Portella, E. P. (2025). *Motivación y desempeño laboral en profesionales de enfermería de servicios críticos del Hospital Regional de Huacho – 2024*. Universidad Autónoma de Ica.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (15th ed.). Pearson Educación.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo: Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Alianza Editorial.
- Salud, O. M. de la. (2020). *Informe sobre la situación del personal de enfermería en el mundo 2020*.
<https://www.who.int/publications/i/item/9789240003279>
- Saucedo Honores, L. D. M. (2024). *Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2024*. Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Stoner, J. A. F. (2006). *Administración*. Pearson Educación.
- Sumba, C., Carrión, E., & Zambrano, D. (2022). Clima organizacional como factor del desempeño laboral en las MiPymes en Ecuador. *Revista Científica*.

- Terán, R. (2019). Factores psicosociales y desempeño del personal de salud en América Latina. *Salud Pública y Enfermería, 31*(2), 101–110.
- Wang, L., Tao, H., Ellenbecker, C. H., & Liu, X. (2020). Job satisfaction, occupational commitment and intent to stay among Chinese nurses: A cross-sectional questionnaire survey. *Journal of Advanced Nursing, 76*(11), 3069–3080. <https://doi.org/10.1111/jan.14514>
- Yamamura, E., & Tsutsui, Y. (2021). How COVID-19 influences healthcare workers' happiness: Panel data analysis in Japan. *Journal of Economic Behavior & Organization, 192*, 421–438. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2021.10.002>
- Zegarra Serna, G. (2023). *Capacidad de resiliencia y desempeño laboral en los profesionales de enfermería en un hospital nacional* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/103418>

Apéndices

Apéndice A: Escala tipo Likert Modificado

I. PRESENTACIÓN

Estimados licenciados(as):

Mi nombre es Lucio Similiano Reyes Pariona, estudiante del III ciclo de la Segunda Especialidad en Administración y Gestión en Enfermería de la Universidad Peruana Unión (UPeU). Reciban un cordial saludo.

Por medio de la presente, les solicito su valiosa colaboración respondiendo el instrumento de evaluación, cuyo objetivo es recopilar información sobre el desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de medicina.

La información proporcionada será utilizada exclusivamente con fines de investigación académica y se garantiza el anonimato y confidencialidad de sus respuestas. Les agradeceré responder con total sinceridad y objetividad cada uno de los enunciados del cuestionario.

Agradezco de antemano su tiempo y amable disposición para contribuir con el desarrollo de esta investigación.

II.DATOS GENERALES

1. Edad:..... (Años)
2. Sexo: Masculino () Femenino ()
3. Estado civil: Soltero () Casado () Conviviente () otro:.....

III. INSTRUCCIONES

Estimada Licenciada (o) a continuación se presenta diversos enunciados léalos con atención y responda sinceramente marcando con un aspa (X) en el espacio que usted considere conveniente, puede utilizar lapicero de tinta azul o negro para cada una de sus respuestas. Al hacerlo, recuerde al servicio donde labora. Considere solo uno (1) de las siguientes respuestas:

INSTRUMENTO

ÍTEMS: “DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA”		CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	REGULARMENTE	MUY FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
1. DIMENSIÓN DESEMPEÑO EN TAREAS:		1	2	3	4	5
1	Cumplo con todas las tareas que me son asignadas.					
2	Realizo mi trabajo correctamente.					
3	Aseguro que mi trabajo cumpla con los estándares de calidad.					
4	Planifico bien mi trabajo para que se haga a tiempo.					
2. DIMENSIÓN DESEMPEÑO CONTEXTUAL:		1	2	3	4	5
5	Tomo la iniciativa cuando surge una situación difícil en el trabajo.					
6	Ayudo y colaboro con mis compañeros cuando tienen mucho trabajo.					
7	Ayudo a otros cuando tienen problemas relacionados con el trabajo.					
8	Hago un esfuerzo adicional para que el trabajo salga bien, incluso cuando no se me solicita.					
3. DIMENSIÓN COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCTENTES		1	2	3	4	5
9	Llego tarde al trabajo o me voy antes sin una razón válida.					
10	Hago menos trabajo del que podría hacer.					
11	Me distraigo con otras cosas en lugar de trabajar.					
12	Actúo de manera que dificulta el trabajo de mis compañeros.					

Apéndice B: Consentimiento informado**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UNA INVESTIGACION
NO EXPERIMENTAL**

Yo Lic..... manifiesto que he sido informado y expreso mi consentimiento voluntariamente para participar en el presente estudio de investigación titulado: **“desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de medicina en un hospital público de Lima, 2025”** del señor Lucio Similiano Reyes Pariona, ya que he recibido la información respectiva, así despejando mis dudas de manera clara y concisa del mismo.

Dejo claro que yo acepto participar incondicionalmente, sabiendo que son anónimas mis respuestas.

Firma del participante

Firma del investigador

Apéndice C: Matriz de consistencia

Título: Desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de medicina de un hospital público de lima, 2024

Problemas	Objetivos	Variable	Metodología
<p>P. general: ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de medicina en un hospital público de Lima, 2025?</p>	<p>O. general: Determinar el nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de medicina en un hospital público de Lima, 2025.</p>	<p>V.D Desempeño laboral del profesional de enfermería</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Tipo de investigación: Básica Corte temporal: Transversal Nivel de investigación : Descriptivo</p>
<p>P. específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de desempeño en la dimensión de desempeño en tareas del profesional de enfermería que labora en el servicio de medicina de un hospital público de Lima, en el año 2025? ¿Cuál es el nivel de desempeño en la dimensión de desempeño contextual del profesional de enfermería que labora en el servicio de medicina de un hospital público de Lima, en el año 2025? ¿Cuál es el nivel de desempeño en la dimensión de comportamientos contraproducentes del profesional de enfermería que labora en el servicio de medicina de un hospital público de Lima, en el año 2025? 	<p>O. específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar el nivel de desempeño en la dimensión de desempeño en tareas del profesional de enfermería en el servicio de medicina de un hospital público de Lima, en el año 2025. Identificar el nivel de desempeño en la dimensión de desempeño contextual del profesional de enfermería en el servicio de medicina de un hospital público de Lima, en el año 2025. Identificar el nivel de desempeño en la dimensión de comportamientos contraproducentes del profesional de enfermería en el servicio de medicina de un hospital público de Lima, en el año 2025. 		<p>Población: 56 enfermeras del servicio de medicina</p> <p>Muestra: Muestra censal de enfermeras asistenciales (n=56)</p> <p>Técnica de recolección: La encuesta</p> <p>Instrumento: Escala tipo Likert modificada, con 12 ítems distribuidos según las tres dimensiones del desempeño laboral. Instrumento creado por Koopmans et al. (2013); adaptado y validado por Chalco-Ccapa et al. (2024), con validación de contenido y prueba de confiabilidad (alfa de Cronbach).</p>

