



Universidad  
Norbert Wiener

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Escuela Académico Profesional de Enfermería**

Estrés laboral y desempeño profesional de enfermería  
en la unidad crítica especializada de un hospital del  
ministerio de salud, Lima- 2022

**Trabajo académico para optar el título de especialista en  
Enfermería en Cuidados Intensivos**

**Presentado por:**

Ancasi Zaconeta, Carmen Julisa

**Código ORCID:** 0000-0001-5325-8249

**Asesor:** Mg. Montoro Valdivia, Marco Antonio

**Código ORCID:** 0000000269827888

**Lima – Perú**

**2022**

**“ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
EN LA UNIDAD CRÍTICA ESPECIALIZADA DE UN HOSPITAL DEL  
MINISTERIO DE SALUD, LIMA- 2022”**

**Dedicatoria:**

A Dios; a mi hijo que viene en camino y familia.

**Agradecimiento:**

A la institución  
donde laboro; a mi asesor  
por su conocimiento  
brindado.

.

**JURADOS:**

Presidente: Dra. Maria Hilda Cardenas De Fernandez

Secretario : Dra. Milagros Lizbeth Uturnco Vera

Vocal : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

## ÍNDICE

|  |      |
|--|------|
| ÍNDICE .....                               | v    |
| RESUMEN .....                              | viii |
| ABSTRACT.....                              | ix   |
| 1. EL PROBLEMA.....                        | 10   |
| 1.1 Planteamiento del problema .....       | 10   |
| 1.2 Formulación del problema .....         | 12   |
| 1.2.1 Problema general.....                | 12   |
| 1.2.2 Problemas específicos .....          | 12   |
| 1.3 Objetivos de la investigación .....    | 13   |
| 1.3.1 Objetivo general .....               | 13   |
| 1.3.2 Objetivos específicos.....           | 13   |
| 1.4 Justificación de la investigación..... | 13   |
| 1.4.1 Teórica.....                         | 13   |
| 1.4.2 Metodológica.....                    | 14   |
| 1.4.3 Práctica .....                       | 14   |

|       |   |                                      |
|-------|---|--------------------------------------|
| 1.5   | Delimitaciones de la investigación..... | 15                                   |
| 1.5.1 | Temporal .....                          | 15                                   |
| 1.5.2 | Espacial .....                          | 15                                   |
| 1.5.3 | Población o unidad de análisis .....    | 15                                   |
| 2.    | MARCO TEÓRICO.....                      | 16                                   |
| 2.1   | Antecedentes .....                      | 16                                   |
| 2.1.1 | Antecedentes internacionales .....      | 16                                   |
| 2.1.2 | Antecedentes Nacionales.....            | 17                                   |
| 2.2   | Bases teóricas .....                    | 18                                   |
| 2.2.1 | Estrés laboral .....                    | 18                                   |
|       | Modelos teóricos de estrés laboral..... | 18                                   |
|       | Evolución de estrés laboral .....       | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
|       | Definición de estrés laboral .....      | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
|       | Definición .....                        | 22                                   |
| 2.3   | Formulación de hipótesis .....          | 26                                   |
| 2.3.1 | Hipótesis general .....                 | 26                                   |
| 2.3.2 | Hipótesis específicas .....             | 27                                   |
| 3.    | METODOLOGÍA.....                        | 28                                   |

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 3.1    | Método de investigación .....                        | 28 |
| 3.2    | Enfoque de investigación .....                       | 28 |
| 3.3    | Tipo de investigación .....                          | 28 |
| 3.4    | Diseño de investigación .....                        | 29 |
| 3.5    | Población, muestra y muestreo.....                   | 29 |
| 3.6    | Variables y operacionalización .....                 | 30 |
| 3.7    | Técnica se instrumentos de recolección de datos..... | 1  |
| 3.7.1  | Técnica .....  | 1  |
| 3.7.2  | Descripción de instrumentos .....                    | 1  |
| 3.7.3  | Validación .....                                     | 1  |
| 1.1.4. | Confiabilidad.....                                   | 2  |
| 3.8    | Plan de procesamiento y análisis de datos .....      | 2  |
| 3.9    | Aspectos éticos.....                                 | 3  |
| 4.1    | Cronograma de actividades .....                      | 5  |
| 4.2    | Presupuesto.....                                     | 6  |
|        | REFERENCIAS.....                                     | 7  |
|        | ANEXOS .....   | 13 |



## RESUMEN

En la presente investigación se planteó el objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un hospital del Ministerio de Salud de Lima - 2022. En la metodología, el estudio se basó un tipo aplicado, nivel correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; la población y muestra se compuso por 45 enfermeras que laboran en la Unidad de Cuidados Especializados UCE de un hospital del Ministerio de Salud; la técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron: los cuestionarios denominados The Nursing Stress Scale (NSS) para estrés laboral y el cuestionario de desempeño profesional.

**Palabras clave.** Estrés laboral, desempeño profesional, unidad crítica, hospital, Ministerio de Salud.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between work stress and professional performance of nurses in the specialized critical care unit of a hospital of the Ministry of Health of Lima - 2022. In the methodology, the study was based on an applied type, correlational level, quantitative approach and non-experimental cross-sectional design; the sample population consisted of 45 nurses working in the Specialized Care Unit of a hospital of the Ministry of Health; the technique was the survey and the instruments were: the questionnaires called The Nursing Stress Scale (NSS) for work stress and the professional performance questionnaire.

**Key words.** Job stress, professional performance, critical unit, hospital, Ministry of Health.

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

Mundialmente el estrés alcanzó en 2020; según Gallup, los colaboradores que radican en EE. UU y Canadá han logrado registrar alto porcentaje de estrés (57%), sin embargo, en Europa alcanzó un 39% por el 2019 ello fue producto de una crisis inicial que provocó la pérdida de trabajo, cierre de negocios y crisis económica (1).

Según la OMS, el 75% de las enfermeras de América Latina presentaron altos niveles de estrés en el 2020, con México con mayor tasa. La carga de trabajo y las exigencias de los pacientes se identifican como las iniciales causas de estrés en la región (2). En México revelaron que la mayoría de las enfermeras estaban infectadas con el COVID 19 y que sus niveles de estrés estaban elevados; mientras que las enfermeras que no estaban infectadas informaron de un nivel de estrés normal (3).

Estos requerimientos en el personal han generado distintos impactos negativos, siendo el más frecuente el estrés (3). Desde su descubrimiento el termino estrés ha sido utilizado como algo no tan benévolo, que se puede producir en la vida cotidiana, producto de un acontecimiento que prepara al sujeto para luchar o para alejarse, además que resulta perjudicial para este y que podría desencadenar en el mismo enfermedades en los distintos sistemas del organismo, pudiendo en algunos casos llegar a provocar la muerte (4).

Según la OMS aproximadamente el 75% de las enfermeras de América Latina presentaron en algún momento un desbalance a nivel de estrés para el 2020, con México como mayor tasa 54%. La carga de trabajo y las exigencias de los pacientes se identifican como las principales causas de estrés en la región (2). investigaciones

realizadas en México revelaron que la mayoría de las enfermeras estaban infectadas con el COVID 19 y que sus niveles de estrés estaban elevados; mientras que las enfermeras que no estaban infectadas informaron de un nivel de estrés normal (5).

Desde la perspectiva del desempeño profesional, el enfermero se dedica principalmente a actividades, una de las cuales es el cuidado, en el que está profundamente involucrada en sus deberes, deberes y capacidad para desempeñar sus funciones. conducta, cumplimiento de obligaciones (6).

El desempeño se vincula con la, atención en salud se vincula con la prestación de servicios. Brindar una buena atención está relacionado con conseguir hacer bien lo que se debe emplear en cada caso, en cada proceso que es atendido, hacerlo con el mayor esfuerzo posible (1). Estos requerimientos en el personal han generado distintos impactos negativos, siendo el más frecuente, el estrés (3).

En el Perú, el grado de estrés encontrado en las enfermeras de EsSalud de Lima fue alto 45 % cuando se miró en el contexto del país. Donde el trabajo y las responsabilidades han tenido mayor incidencia en su incremento, seguido de las relaciones, que son importantes en el desarrollo del burnout en los laborados de enfermería durante el periodo de confinamiento (7). Según los resultados de otro estudio, los universitarios de enfermería también mostraron un desbalance de estrés, donde se consideraron factores influyentes a la sobrecarga y la obligación de participar en las actividades. Según el Consejo Nacional de enfermería (NCN), al menos 50,000 enfermeras estarán infectadas por el Covid-19, con más del 5% de las infectadas muriendo como consecuencia del virus y esto ha generado altos niveles de desestabilización emocional en el trabajo (8).

En Lima las circunstancias en el ámbito de atención de enfermería se vieron afectadas en el aspecto de demanda de pacientes y sobre carga laboral, ello ha puesto es descubierto la falta de personal para enfrentar la pandemia y los efectos post pandémicos en la primera línea de atención (9). Además, se considera que la labor de las enfermeras en el Perú ha sido indispensable para enfrentar los efectos del Covid-19, sin embargo, el total de 37 000 enfermeras que laboran en las entidades de salud en el país, no cubren la cantidad demanda y ello puede generar dificultades en la calidad d atención y generar efectos a nivel de agotamiento en las mismas (10).

El objeto del estudio ha estado experimentando una variedad de emociones que afecta su salud mental; ya que, el personal sanitario se ha visto obligado a enfrentarse al Covid-19 en primera línea, exponiendo su propia salud y generando diversos malestares. Es base a lo propuesto, la investigación se enfocará a buscar cual es la correlación entre desempeño y estrés (11).

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un hospital del Ministerio de Salud, Lima - 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la dimensión física y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un hospital del Ministerio de Salud, Lima - 2022?

¿Cuál es la relación entre la dimensión psicológica y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un hospital del Ministerio de Salud, Lima - 2022?

¿Cuál es la relación entre la dimensión social y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un hospital del Ministerio de Salud, Lima - 2022?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un hospital del ministerio de salud Lima- 2022.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Identificar la relación entre la dimensión física y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un hospital del Ministerio de Salud, Lima – 2022.

Identificar la relación entre la dimensión psicológica y calidad de atención de enfermería en la unidad crítica especializada de un hospital del Ministerio de Salud, Lima – 2022.

Identificar la relación entre la dimensión social y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un hospital del Ministerio de Salud, Lima – 2022.

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### **1.4.1 Teórica**

El estrés laboral y la carga de trabajo, este estudio tiene una base teórica diferente porque coincide con una época de pandemia de COVID 19, una época de salud e inestabilidad laboral. En consecuencia, las dimensiones medidas son coherentes con este tema, los antecedentes nos sirven de línea base. Por otro lado, como contribución teórica, los resultados de este estudio son el inicio de una nueva era en la calidad de la

atención prestada durante las pandemias, permitiendo abordar el problema mediante la adquisición de nuevas teorías y conocimientos.

Así mismo en la teoría de Enfermería relacionada con las variables de estudio y que están representadas en las teóricas de Dorothy Johnson Modelo del sistema conductual y proceso de enfermería .La presente investigación busca identificar el estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería ; con el fin de abordar la problemática.

#### **1.4.2 Metodológica**

También hace una contribución metodológica porque los resultados obtenidos pueden utilizarse para desarrollar estrategias y/o medidas para controlar el estrés laboral, así como medidas para evaluar el estrés de trabajo. Estas estrategias se dirigirán al personal de enfermería y serán especialmente útiles durante las pandemias, lo que hará que su aplicación sea imperativa.

#### **1.4.3 Práctica**

Es importante llevar a cabo esta investigación debido al problema actual del COVID 19 y sus repercusiones directas en el personal de enfermería, ya que son ellos los que están en las primeras filas para tratar este virus. Los daños colaterales a la salud física y mental pueden ser diversos, desde la misma infección hasta los problemas relacionados con el estrés laboral; en este sentido, las exigencias y la actividad inherentes al trabajo de enfermería se han vuelto más exigentes y aburridos; por eso es importante llevar a cabo esta investigación sobre el estrés laboral en la enfermería. Asimismo, como resultado de las numerosas quejas recibidas por pacientes y otros usuarios del hospital en el estudio sobre los tiempos de espera, la

comunicación, la empatía y la velocidad con la que el personal del hospital responde; esta situación existe desde hace muchos años y todavía no se ha resuelto; los hospitales, así como los centros sanitarios estatales, deben ser capaces de atender eficientemente a todos los usuarios y satisfacer sus necesidades de saneamiento. Y de manera más eficaz ahora que tienen acceso a la tecnología moderna y a los equipos electrónicos.

## **1.5 Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

Se realizará durante el año 2022.

### **1.5.2 Espacial**

Se realiza en un Hospital de Emergencias del Ministerio de Salud ubicado en el distrito de Villa el Salvador, provincia y departamento de Lima.

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

Estará conformada por todas enfermeras que laboran en la Unidad de Cuidados Especializados UCE del hospital del Ministerio de Salud.



## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Cevallos (12), Los métodos utilizados fueron tanto cuantitativos como descriptivos. Participaron del estudio quince enfermeros y seis enfermeras. Se concluye que los síntomas experimentados por enfermeros y familiares son signos de estrés laboral y síntomas que afectan las relaciones y afectan la productividad laboral.

Castro (13), Los métodos utilizados fueron tanto cuantitativos como descriptivos. Participaron del estudio quince enfermeros y seis enfermeras. Se concluye que los síntomas experimentados por enfermeros y familiares son signos de estrés laboral y síntomas que afectan las relaciones y afectan la productividad laboral.

Rosales et al. (14), En Argentina se realizó un estudio "para determinar la idoneidad y desempeño de los ambientes de trabajo de las enfermeras". Los métodos utilizados fueron cuantitativos, descriptivos, no experimentales, correlacionales y transversales. La muestra estuvo conformada por 45 enfermeras que llenaron el cuestionario. Se puede ver que el ambiente de trabajo está directamente relacionado con la satisfacción laboral de las enfermeras y la eficiencia en el trabajo. Se concluyó que las futuras condiciones de operación deben medirse regularmente para mantener un ambiente saludable.

### 2.1.2 Antecedentes Nacionales

Pachas (15), La muestra estuvo conformada por 100 enfermeras que completaron un cuestionario que mide los niveles de estrés, la Recta Laboral de Marash y la Encuesta de Desempeño Laboral. Los resultados muestran que el estrés laboral está inversamente relacionado con el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación negativo alto  $r = 0.782$ ,  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), aceptándose así la hipótesis alternativa. En otras palabras, el estrés laboral de las enfermeras afecta en gran medida la eficiencia de su trabajo.

De la Cruz (16),. Empleo análisis cuantitativo, observacional, prospectivo, transversal. Se concluyó que el estrés laboral se relacionó de manera estadísticamente significativa con el desempeño laboral de los profesionales de la salud en el servicio de urgencias del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuas.

Machacuay y Vera (17), Los métodos utilizados fueron constructos hipotéticos inferenciales, no experimentales, operativos y relacionados. La muestra estuvo compuesta por 30 enfermeros y un cuestionario Nursing Stress Scale (NSS) de 34 ítems administrado en una escala ordinal con múltiples opciones. Se ha demostrado que el estrés laboral está significativamente relacionado con el desempeño laboral de las enfermeras y se ha llegado a la conclusión de que un alto estrés está relacionado con un bajo desempeño laboral y viceversa.

Sifuentes (18), utilizaron el tipo de aplicación, el diseño previo y los métodos de asociación cuantitativa. Había 40 enfermeras en el grupo a las que se les aplicó una encuesta de estrés laboral y una encuesta de desempeño laboral. Los principales

resultados arrojaron que registraron su nivel de estrés laboral y desempeño laboral promedio. La mayoría de los enfermeros experimentaron estrés laboral moderado, seguidos de los enfermeros con cierto nivel de estrés y finalmente cinco enfermeros con niveles más altos de estrés, la mayoría de los cuales experimentaron niveles moderados de estrés. Solo dos empleados lo calificaron bien.

Morales (19), Se utilizaron métodos cuantitativos, correlaciones descriptivas transversales y diseños no experimentales. Se concluyó que el estrés laboral de las enfermeras de cuidados intensivos de adultos se relacionó significativamente con el desempeño profesional, con un nivel de significación relativa del 5% en 2018.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Estrés laboral**

#### **Modelos teóricos de estrés laboral**

##### **Modelos teóricos de estrés laboral**

- Modelo de interacción entre demandas y control Karasek (1979) citado por Chiang et al. (2013). Este se fundamenta en las características psicosociales del adeudo, las exigencias psicológicas de la misma y algunas combinaciones de control en las actividades y uso de las capacidades. En esta se basa en dos elementos (20):
  - a) Demandas psicológicas: Son las demandas propias del trabajo. Esta se encuentra la presión y el tiempo al grado de tensión en cualquier clase de actividad.

- b) Control: Es recursos que se considera para dominar las exigencias del trabajo. El estrés no se encuentra determinado por el grado de exigencia, pues este requiere que la persona cuente con los recursos que les permita controlar esta demanda.
- El modelo de interacción necesidad-control-apoyo social de Karasek y Theorell (1990), en el que este modelo de interacción necesidad-control se amplía para incorporar aspectos adicionales del apoyo social con el papel del apoyo social. Menos asistencia laboral. Efectos del estrés, aumentando el estrés a niveles bajos (20). Otra variable es la calidad y la cantidad de apoyo social que pueden brindar las personas en el trabajo. Tener apoyo social puede soportar parte del estrés causado por una gran necesidad y un bajo control. En este modelo, la prevención del estrés se logra a través de una mayor demanda laboral, un mejor control del trabajador sobre las condiciones de trabajo y un alto apoyo social de quienes forman parte del entorno. (21).

### **Evolución de estrés laboral**

Los estudios relacionados con el estrés laboral tuvieron sus inicios en la década de los 70 siendo el psiquiatra Herbert Freudenberger uno de los pioneros en el abordaje del tema, el cual logro evidenciar manifestaciones físicas y psíquicas en el personal de un centro de salud, estas manifestaciones emergían luego de la ejecución de actividades con altas horas laborales, poco salario y un entorno social exigente, dichos factores incidían negativamente en el desarrollo de sus labores (22).

En la misma década, en una conferencia de la Asociación Estadunidense de Psicólogos, Maslach hizo una presentación sobre el agotamiento de los trabajadores y todos sus componentes potenciales en varios campos. Desde sus inicios, al estrés se le

considera una de las causas de la reducción de la productividad laboral, ya sea en el trabajo o no. (23)

### **Definición de estrés laboral**

Es descrito como la quiebre de la homeostasis que se origina en función a los diversos problemas de salud y de productividad laboral. Entre los problemas de salud y productividad relacionados al estrés laboral se encuentran el nivel de atención, ritmo laboral, repetitividad, ausentismo, etc. (24).

Mientras que otro lo definen como un síndrome o grupo de reacciones fisiológicas que son producto de los diferentes agentes del entorno. Este es una fuerza que conlleva a que un elemento psicológico y físico superen las barreras de la estabilidad y genere tensión en las personas (25).

El estrés laboral es una enfermedad de tipo laboral, es aquella que afecta la salud mental, en un periodo largo puede provocar problema cardiovasculares y accidentes de trabajo. Entre las condiciones que generan estrés laboral se encuentran: posturas que deben tomar las personas al ejecutar su labor que ocasionan en este cansancio físico, ritmo de trabajo, horarios de trabajo, poca claridad de las funciones que debe realizar, no existe una relación entre las de mandas de la labor y las competencias del trabajador, trabajo muy exigente, sobrecarga de trabajo, entre otros (26).

Este se considera un elemento propio del trabajo, producto de la competitividad continua, los problemas de productividad, salud y relaciones interpersonales (27).

El clima laboral y de la interacción de los adeudos, visto por el trabajador como angustioso, haciendo que la persona se exceda en el uso de sus propios recursos y esto se repercute a la salud del trabajador (28).

### **Dimensiones del estrés laboral**

Finalmente, el estrés laboral comprende las dimensiones de dimensión física, dimensión psicológica; dimensión social (2).

**a. Físico**

Es un grupo de tareas o funciones de tipo psicofísico a los cuales es sometidos el trabajador durante la jornada laboral, esta comprende el número de funciones deben ser desarrolladas para el funcionamiento de la institución u organización (29). Así también, se añade que la dimensión física se evidencia a partir de indicadores psicosomáticos en las enfermeras, las cuales pueden ser diversas en función a las personas, sin embargo, producen malestar, agotamiento y muchas veces dolor en partes del cuerpo (20).

**b. Psicológico**

El ambiente de trabajo en los centros de salud expone a los profesionales de enfermería continuamente al estrés laboral, debido a que estos se encuentran sometidos a procesos psicosociales intensos por presenciar a diario el sufrimiento y la muerte de pacientes, elementos que pueden producir enfermedades mentales en los trabajadores de la salud (30). Los profesionales en enfermería se exponen de manera cotidiana a emociones intensas relacionadas con los pacientes, familiares y compañeros de trabajo, situaciones que le generan un alto nivel de estrés, esto conlleva a que los enfermeros tengan una mayor resiliencia y tengan mayor control de sus emociones (31).

**c. Social**

Las altas demandas a las que se encuentran expuestos los enfermeros en su área de trabajo, pueden generar efectos como los problemas biosociales, organizacionales, incremento del absentismo, la rotación constante de persona, ausencia a causa de enfermedades laborales, despersonalización, ansiedad, frustración y otros que pueden afectar las relaciones personales con sus compañeros y pacientes (30). Además, se

añade que en esta dimensión los efectos del estrés laboral se manifiestan a través de la interacción laboral, circunstancias familiares y todo entorno social de las enfermeras (32).

### **2.2.2. Desempeño profesional**

#### **Definición**

##### **Definición conceptual**

Desempeño laboral Desempeño laboral: es el conjunto de habilidades físicas y psicológicas requeridas para tener éxito en el trabajo (33).

En cuanto a la segunda variable, desempeño laboral, Chiavenato (34) lo define como un conjunto de capacidades conductuales o de desempeño de un individuo, grupo u organización. Es ejercicio, ejercicio y el acto de hacer una actividad particular. La forma en que las personas llevan a cabo tareas y actividades para lograr los objetivos organizacionales (p.206). Además, las variables cubren tres aspectos: objetivos de desempeño, gestión del desempeño y beneficios de la evaluación del desempeño.

Fernández, L y Yépez, (35), según el autor Chiavenato, dicen que las evaluaciones de desempeño son una gran herramienta, implican poca participación de los empleados y ayudan a detectar dificultades gerenciales. desempeño de las responsabilidades de cada empleado, diferencias o desacuerdos en el ambiente de trabajo; Por las razones anteriores, implemente políticas y programas que ayuden a abordar estos problemas.

Ruiz, A (36) El concepto de desempeño laboral establece que el comportamiento o los comportamientos se encuentran en los buenos empleados, satisfaciendo así a la organización con las metas establecidas. En este sentido, las competencias se entienden como habilidades y destrezas para desarrollar adecuadamente una determinada actividad o tarea dentro de una organización.

Ruiz, A (36) sostiene que el concepto de desempeño laboral es el comportamiento o comportamientos que se encuentran en los empleados de alto desempeño y por ende el comportamiento de las metas organización. En este sentido, las competencias se entienden como habilidades y destrezas para desarrollar se entienden como habilidades y destrezas para desarrollar adecuadamente un determinada actividad o tarea dentro de una organización.

En un estudio de Ventura, L, Ramos, P (37), Ivancevich y Matteson parecen argumentar que el desempeño laboral es una forma de realizar actividades de acuerdo con las diferencias individuales y las interacciones entre los profesionales y los lugares donde se desempeñan.

Espinosa, A; et al (38), definen que el desempeño requiere experiencia, como la adquisición de habilidades y conocimientos para resolver problemas para individuos y equipos en una organización.

*Urbina, O;* et al (39) argumentaron que “el desempeño laboral es el comportamiento real o el comportamiento de un empleado o estudiante para cumplir adecuadamente con sus deberes u obligaciones inherentes en el lugar de trabajo”. Esto es lo que realmente hace o sabe hacer. Esto incluye conocimientos técnicos, preparación técnica y experiencia acumulada, eficiencia en la toma de decisiones, capacidad para realizar trámites, buenas relaciones humanas, etc. Los profesionales deben dividirse en funciones y roles. Identifica problemas que requieren una serie de actividades desglosadas en tareas a realizar.



Bendezu, G (40) definió como el proceso de determinar si una enfermera tiene éxito en el logro de metas y resultados de trabajo. Para medir el desempeño laboral, las evaluaciones se basan en el logro de metas estratégicas a nivel individual.

En cuanto a la definición de desempeño, incluye la estrategia general implementada en todos los niveles de la organización hasta alcanzar el nivel de desempeño deseado. Esto requiere alineación a través de objetivos de desempeño para que los niveles de actividad contribuyan a la ventaja competitiva de la organización (34) (p.206). Adicionalmente, se consideraron los siguientes indicadores: Calidad del servicio de carga aérea. rápido, confiable en el transporte de mercancías, flexible, costos extras y precios bajos.

Esto incluye planificar, orquestar, dirigir y controlar todo el flujo de actividades existente dentro de la organización en todos los niveles y en todos los niveles dentro de la organización para garantizar el logro de los objetivos comerciales y el logro de los resultados Excelentes resultados (34) (p.208). Además, se consideraron los siguientes indicadores: Planes de trabajo; órganos; asignación de recursos; direcciones; capacitación; controles; acciones preventivas y correctivas.

En cuanto a los méritos de la evaluación del desempeño, implementar un programa de auditoría tiene beneficios a mediano y largo plazo. Además, los beneficiarios son propietarios, personas naturales y empresas (34) (p.208). En tanto, se consideraron los siguientes indicadores: Beneficios del jefe como gerente de recursos humanos. evaluación del desempeño, evaluación del comportamiento, intereses personales,

## **Dimensiones**

### **Definición operacional**

Es la valoración del trabajo que realizan las profesionales de enfermería en función al logro de objetivos de la entidad de salud. MINSA. (p.1)

Primero, la planificación, el plan racionaliza los recursos asignados asociados con la capacidad y calificaciones de los trabajadores calificados para manejar el trabajo y el personal responsable de ellos. (41)

Segundo, la responsabilidad, se relaciona con los factores que evalúan el nivel de compromiso de los empleados con el cumplimiento oportuno de las tareas y actividades asignadas. (42)

Tercero, la iniciativa, Incluye una evaluación de la medida en que el comportamiento voluntario en el lugar de trabajo, es decir, el comportamiento sin orientación o supervisión, tiene por objeto proporcionar soluciones creativas y originales a los problemas del lugar de trabajo. (43).

Cuarto, la oportunidad, Esto incluye completar actividades elegibles dentro de un marco de tiempo específico. (43)

En quinto lugar, la calidad del trabajo está relacionada con los factores que evalúan el error y el éxito de los empleados, y también evalúa la consistencia y precisión de los empleados al realizar las tareas. (43)

Sexto, la confiabilidad y la prudencia se relacionan con la evaluación de la capacidad de un empleado para procesar la información que se le asigna de acuerdo con su estatus. (43)

Séptimo, las relaciones interpersonales, incluyen la capacidad de relacionarse y adaptarse a los compañeros. (44)

Octavo, el cumplimiento de normas, incluye medir la adherencia de los empleados a los estándares establecidos en su campo o lugar de trabajo (normas institucionales, reglamentos internos, protocolos, directivas, procedimientos, etc.)(43)

Noveno, la asistencia, es relevante para evaluar las ausencias injustificadas, excepto las vacaciones solicitadas por los empleados. (43)

Por último, la puntualidad, incluye una medida de la medida en que un empleado llega tarde al trabajo sin motivo alguno.. (43)

### **Teoría de Patricia Benner.**

En su teoría De Principiante a Experto: Excelencia y Competencia en la Práctica Clínica de Enfermería, Patricia Benner estableció la adquisición del conocimiento y la práctica a través de la experiencia, proceso descrito en cinco etapas. Los principiantes avanzados aplican protocolos para resolver situaciones de la vida real. Avec compétence, l'infirmière planifie ses actions. En esta etapa, la enfermera adquiere y define el problema con base en la experiencia y el conocimiento. (45)

## **2.3 Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

Hi: Existe relación significativa entre estrés laboral y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un hospital del Ministerio de Salud, Lima 2022

Ho: No existe relación significativa entre estrés laboral y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un hospital del Ministerio de Salud, Lima 2022.

### **2.3.2 Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Hi: Existe relación significativa entre la dimensión física y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un hospital del Ministerio de Salud, Lima 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión física y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un hospital del Ministerio de Salud, Lima 2022.

#### **Hipótesis específica 2**

Hi: Existe relación significativa entre la dimensión psicológica y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un hospital del Ministerio de Salud, Lima 2022

Ho: No Existe relación significativa entre la dimensión psicológica y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un hospital del Ministerio de Salud, Lima 2022.

#### **Hipótesis específica 3**

Hi: Existe relación significativa entre la dimensión social y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un hospital del Ministerio de Salud, Lima 2022

Ho: No Existe relación significativa entre la dimensión social y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un hospital del Ministerio de Salud, Lima 2022.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Método de investigación**

El método de investigación es hipotético deductivo, partiendo de generalizaciones y aplicando a casos concretos, por lo que es una forma jerárquica de razonamiento. Por lo tanto, los métodos deductivos son muy útiles para generar nuevo conocimiento a partir del conocimiento existente. También es útil utilizar este método de observación cuando es imposible o muy difícil observar la causa de un fenómeno, pero es posible observar el efecto que produce. De igual forma, Hernández y Mendoza proponen que este método de investigación nos permitirá ampliar el alcance de nuestro estudio de las variables y las relaciones que puedan existir entre ellas (46).

#### **3.2 Enfoque de investigación**

El enfoque utilizado es cuantitativo, lo que permite que la recopilación y el análisis de datos se utilicen para responder preguntas de investigación, probar hipótesis previamente establecidas y establecer patrones de comportamiento precisos, depende de mediciones, conteos y muchas veces usando estadísticas (46).

#### **3.3 Tipo de investigación**

. Es de tipo aplicada, La investigación pura, también conocida como investigación fundamental, es un tipo de investigación científica que pretende mejorar las teorías científicas con el fin de comprender y predecir mejor los fenómenos naturales u otros. Hernandez y Mendoza (41) refiere que el tipo básica o teórica es el punto inicial de una población estudiada (40).

### **3.4 Diseño de investigación**

En este estudio, los investigadores miden dos variables para establecer la relación estadística que existe entre ellas sin la influencia de otras variables externas. En este sentido, el diseño considerado en el estudio pasa a ser la correlación entre diversos factores de riesgo y la lumbalgia. De igual manera, ayuda a conocer el rango de relaciones que existen en la estructura, con base en el análisis estadístico (42). Asimismo, debido a que este estudio se realiza en un período corto de tiempo, se considera no experimental, transversal y correlativo, y los resultados nos permiten analizar la relación entre el estrés laboral y desempeño profesional.

### **3.5 Población, muestra y muestreo**

La población está conformada por 45 enfermeras que laboran en la Unidad de Cuidados Especializados UCE del hospital del Ministerio de Salud.

La muestra está conformada por 45 enfermeras de la Unidad de Cuidados Especializados UCE que conforman la totalidad de la población.

#### **a) Criterios de inclusión**

- Enfermeras que acepten ser parte del estudio y que firmen el formato de consentimiento informado
- Enfermeras que laboran continuamente dentro de la entidad Salud.
- Enfermeras que se encuentren en estado emocional en equilibrio y sin presencia de TSF.

#### **b) Criterios de exclusión**

- Enfermeras que no acepten ser parte de la investigación y que no firmen el formato de consentimiento informado.
- Enfermeras con periodo de vacaciones o descanso

- Enfermeras con trabajo remoto

El método de muestreo utilizado fue el no probabilístico, es el uso de un subconjunto de una población para representar toda la población o para proporcionar información sobre procesos que son significativos más allá de los casos, individuos o lugares en investigación (47).

### **3.6 Variables y operacionalización**

#### **3.6.1 Variable 1: Estrés laboral**

##### **Definición conceptual**

El estrés laboral de las enfermeras conduce al agotamiento físico y mental que perjudica su capacidad para desempeñar sus funciones de manera óptima como resultado de las condiciones de trabajo peligrosas, el trabajo ocupado, la falta de comunicación, el individualismo y todas las circunstancias adversas. (7).

##### **Definición operacional**

La variable estrés es un conjunto de actividades que provocan ocasionan malestar emocional, agotamiento psíquico; la cual se mide a través de un instrumento conformado por 4 dimensiones y 34 ítems mediante una escala tipo Likert (7).

#### **Matriz de operacionalización de la variable 1**





### **3.6.2 Variable 2: Desempeño profesional**

#### **Definición conceptual**

Desempeño laboral como: "un conjunto de habilidades físicas y psicológicas que se necesitan para desarrollarse en un puesto de trabajo (33).

#### **Definición operacional**

Es la valoración del trabajo que realizan las profesionales de enfermería en función al logro de objetivos de la entidad de salud. MINSA. (p.1) (43)

#### **Cuadro de operacionalización de la variable 2**

| Variable                 | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN ORIENTAL   | DIMENSIONES                       | INDICADORES                                | ESCALA DE MEDICIÓN | Escala valorativa                       |
|--------------------------|---|---|-----------------------------------|--|--------------------|---|
| <b>Desempeño laboral</b> | Desempeño laboral como: "un conjunto de habilidades físicas y psicológicas que se necesitan para desarrollarse en un puesto de trabajo. | Es la valoración del trabajo que realizan las profesionales de enfermería en función al logro de objetivos de la entidad de salud. MINSA. | Planificación                     | Planes - recursos                          | Ordinal            | Bajo 1-13<br>Medio 14-27<br>Alto 28- 40 |
|                          |   |   | Responsabilidad                   | Cumplimiento- aportes                      |                    |   |
|                          |   |   | Iniciativa                        | Sabe asignar tareas - iniciativa           |                    |   |
|                          |   |   | Oportunidad                       | Entrega sus trabajos- tiempo estipulado    |                    |   |
|                          |   |   | Calidad del trabajo               | Tipos de trabajos                          |                    |   |
|                          |   |   | Confiabilidad y <u>discreción</u> | Sabe usar la información – discreción      |                    |   |
|                          |   |   | Relaciones interpersonales        | Amabilidad con todos –equilibrio emocional |                    |   |
|                          |   |   | Cumplimiento de normas            | Cumple las normas generales - específicas  |                    |   |
|                          |   |   | Asistencia                        | Inasistencias injustificadas<br>Número     |                    |   |
| Puntualidad              | Tardanzas injustificadas<br>Número  |   |                                   |  |                    |   |

### **3.7 Técnica se instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1 Técnica**

La técnica utilizada para ambas variables es la encuesta, procedimiento que utilizan los investigadores para recopilar datos a través de cuestionarios prediseñados sin alterar el entorno o fenómeno en el que se recopilan los datos, folletos, gráficos o tablas (46).

#### **3.7.2 Descripción de instrumentos**

La herramienta variable de estrés laboral se llama Escala de Estrés de Enfermería (NSS) y está diseñada para profesionales latinoamericanos. 34 preguntas con una herramienta de medición de 4 vías y codificación: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), rara vez (2), nunca (1). Las calificaciones son altas, justas y bajas. Esta herramienta se puede aplicar de manera autoadministrada por una duración de 5 a 10 minutos. (14).

La herramienta Variables de Desempeño Laboral es una herramienta diseñada para medir el desempeño laboral, de igual forma Candia, M y Pérez, J (48) reportaron, demostraron la efectividad de las herramientas de información. Esto nos permite determinar la validez estructural de la herramienta en población chilena.

#### **3.7.3 Validación**

El instrumento The Nursing Stress Scale (NSS) ha sido aplicado ampliamente en distintas poblaciones de Latinoamérica en contextos de la salud. La adaptación al castellano fue realizada por Preciado, Ambriz, Enríquez y Hernández en el año 2016 y demostraron una validez completa del instrumento (14). El instrumento SERVQUAL ha sido ampliamente utilizado en distintos ámbitos desde el área de la educación hasta

la medicina; en este caso se utiliza para valorar la calidad de atención en usuarios de un hospital.

Lucero-Pérez, M et al. (50) a través de un estudio con una muestra de más de 1000 colaboradores, pudieron demostrar la eficacia estructural de la herramienta. La aplicación del análisis factorial confirmatorio reportó un índice de ajuste aceptable, lo que confirma la eficacia de la herramienta en la población peruana. De igual forma, se realizan pruebas piloto para validar la herramienta frente a la población.

#### **1.1.4. Confiabilidad**

El instrumento Nursing Stress Scale obtuvo presenta un valor alfa de Cronbach de 0.849, lo cual indica un nivel alto de confiabilidad, es decir, que los datos obtenidos a través de su aplicación serán consistentes, asimismo, en la adaptación peruana se consolidó un valor de 0,849 según la prueba alfa de Cronbach en confiabilidad (49). Por otro lado, la confiabilidad de Lucero-Pérez, M et al. (48) informaron factores omegas (necesidad psicológica = 0,94, conflicto trabajo-familia = 0,88, gestión laboral = 0,74, apoyo social = 0,87, compensación = 0,87, capital social = 0,89). población.

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

Se enviará un informe al director del hospital para registrar y conocer su interés en realizar la investigación con la enfermera, luego se enviará el consentimiento informado a los participantes del estudio para coordinar fecha y hora de aplicación del dispositivo. Para el procesamiento de los datos, luego de verificar que no existen omisiones en el cuestionario y que el número de dos variables es el mismo para cada población, los datos son ordenados y codificados para su sistematización en el software correspondiente. Excel 2019, Word, 2019 e IBM

SPSS Statistic v26. Después de organizar los resultados en Excel 2019, se generan tablas y gráficos de atribución que se exportan inmediatamente a Word 2019 para su análisis e interpretación. Para la prueba de hipótesis se aplica primero la prueba de normalidad de los parámetros de Shapiro-Wilk, dada una muestra de 45 enfermeras, y luego se selecciona la prueba de hipótesis con un 95% de confianza.

### **3.9 Aspectos éticos**

Los estándares éticos que respetan la dignidad humana, incluidos, entre otros, los participantes en esta investigación, se consideran al realizar esta investigación.

- Respeto a las Personas: Este principio tiene en cuenta a las personas, sus capacidades y su derecho a tomar decisiones sobre ellas.

Necesitamos respetar nuestra libertad y autonomía humana, reconocerlas y garantizar la seguridad de las personas más vulnerables en particular.

- Por lo tanto, se establece que la información personal recopilada por la herramienta debe ser tratada de manera confidencial y respetuosa, y el propósito de la investigación debe divulgarse cuando se requiera la autorización correspondiente. Para ello se requiere el consentimiento de los participantes como prueba de mutuo acuerdo recibido virtualmente por escrito o por correo electrónico.

- Beneficencia: Los principios se refieren al compromiso de un investigador con la salud, la protección y el bienestar de los participantes en la investigación. Sin embargo, debe entenderse como una comparación de beneficios y relevancia para los investigadores. Partiendo de esta premisa, con la ayuda de esta investigación se contribuirá al conocimiento científico sobre el tema, que servirá de literatura para futuras investigaciones.

- Justicia: Este principio significa que los investigadores comparten equitativamente los riesgos y beneficios de participar en una investigación. Este aspecto se refleja en la elección de las personas para participar en el estudio, lo que significa que ningún grupo está en desventaja ante la desventaja de otro grupo. Por esta razón, los investigadores han tomado medidas para garantizar que el número de participantes en este estudio represente con precisión a toda la población del estudio y rechace cualquier forma de discriminación.

## 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

## 4.1 Cronograma de actividades

| ACTIVIDADES   | 2022  |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |
|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|--------|---|---|---|------------|---|---|---|---------|---|---|---|
|   | ABRIL |   |   |   | MAYO |   |   |   | JUNIO |   |   |   | JULIO |   |   |   | AGOSTO |   |   |   | SEPTIEMBRE |   |   |   | OCTUBRE |   |   |   |
|   | 1     | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 |
| Identificación del Problema   | ■     | ■ | ■ | ■ |      |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |
| Revisión bibliográfica  |       |   |   |   | ■    | ■ | ■ | ■ |       |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |
| Elaboración de la situación problemática, formulación del problema                              |       |   |   |   |      |   |   |   | ■     | ■ | ■ | ■ |       |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |
| Elaboración de los objetivos (general y específicos)  |       |   |   |   |      |   |   |   | ■     | ■ | ■ | ■ |       |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |
| Elaboración de la Justificación (teórica, metodológica y practica)                              |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   | ■     | ■ | ■ | ■ |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |
| Elaboración de la limitación de la investigación (temporal, espacial y recursos)                |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   | ■     | ■ | ■ | ■ |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |
| Elaboración de marco teórico (antecedentes, bases teóricas de las variables)                    |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   | ■      | ■ | ■ | ■ |            |   |   |   |         |   |   |   |
| Elaboración de las hipótesis (general y específicos)  |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   | ■          | ■ | ■ | ■ |         |   |   |   |
| Elaboración de la metodología (método, enfoque, tipo y diseño de la investigación)              |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   | ■          | ■ | ■ | ■ |         |   |   |   |
| Elaboración de la población, muestra y muestreo   |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   | ■       | ■ | ■ | ■ |
| Definición conceptual y operacional de las variables de estudio                                 |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   | ■       | ■ | ■ | ■ |
| Elaboración de las técnicas e instrumentos de recolección de datos (validación y confiabilidad) |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   | ■       | ■ | ■ | ■ |
| Elaboración del plan de procesamiento y análisis de datos                                       |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   | ■       | ■ | ■ | ■ |
| Elaboración de aspectos éticos  |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   | ■       | ■ | ■ | ■ |
| Elaboración de los aspectos administrativos (cronograma y presupuesto)                          |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   | ■       | ■ | ■ | ■ |
| Elaboración de las referencias bibliográficas según normas Vancouver                            |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   | ■       | ■ | ■ | ■ |
| Elaboración de los anexos   |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   | ■       | ■ | ■ | ■ |
| Aprobación del proyecto   |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   | ■       | ■ | ■ | ■ |
| Aplicación del trabajo de campo   |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   | ■       | ■ | ■ | ■ |
| Redacción del informe final   |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   | ■       | ■ | ■ | ■ |

## 4.2 Presupuesto

| Descripción                 | Unidad de medida | Cantidad | Costo unitario | Costo total  |
|-----------------------------|------------------|----------|----------------|--------------|
| Recursos materiales         |                  |          |                |              |
| Papel                       | Paquete          | 2        | S/. 5.00       | S/. 10.00    |
| Lapiceros                   | Unidad           | 100      | S/. 1.00       | S/. 100.00   |
| Libros y revistas           | Unidad           | 10       | S/. 50.00      | S/. 500.00   |
| Implementos de bioseguridad | Unidad           | 10       | S/ 25.00       | S/. 250.00   |
| Fotocopias                  | Unidad           | 500      | S/. 0.10       | S/. 50.00    |
| Anillados                   | Unidad           | 5        | S/. 2.50       | S/. 12.50    |
| Separatas                   | Paquete          | 50       | S/. 2.00       | S/. 100.00   |
| Pasajes                     | Paquete          | 1        | S/. 200.00     | S/. 200.00   |
| Permisos                    | unidad           | 5        | S/. 5.00       | S/. 25.00    |
| Alimentación                | día              | 30       | S/. 10.00      | S/. 300.00   |
| Recursos tecnológicos       |                  |          |                |              |
| Internet                    | mes              | 1        | S/. 120.00     | S/. 120.00   |
| Aplicaciones                | unidad           | 5        | S/. 25.00      | S/. 125.00   |
| Recursos Humanos            |                  |          |                |              |
| Ayudante                    | mes              | 1        | S/. 550.00     | S/. 550.00   |
| Otros                       |                  |          |                |              |
| Servicio de luz             | mes              | 6        | S/. 25.00      | S/. 150.00   |
| Otros gastos                | mes              | 1        | S/. 100.00     | S/. 100.00   |
|                             |                  |          |                | S/. 2,592.50 |



## 5. REFERENCIAS

### Bibliografía

1. Ortiz P, Martínez C. Influence of the nursing professional over the quality of life in patients receiving kidney transplants. *Salud Pública*. 2021; 7(95): p. 1-12.
2. Organización Mundial de la Salud. World Health Organization. [Online]; 2020. Disponible en: <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>.
3. Loría J, Sánchez J, Cruz F, Oca E. Actividades académico-asistenciales registradas por los egresados de la especialidad de Urgencias del Hospital Regional No. 25 del Instituto Mexicano del Seguro Social. *Cirugía y cirujanos*. 2021; 88(2): p. 137.
4. Cruz G. Desestigmatizando la función del estrés. *Revista electrónica de Psicología*. 2018; 21(2): p. 1-17.
5. García P, Martínez A, García L, Castillo G, Fajardo L, Zuñiga R. Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México. *Revista de Salud Pública*. 2020; 1(1): p. 65-73.
6. Todos por un nuevo país. Perfiles y competencias profesionales en Salud. MINSALUD. 2016.
7. Aldazabal Y. Estrés durante la pandemia en enfermeros que laboran primera línea en un hospital COVID-19 en Lima. *Revista de investigación científica*. 2020; 7(2): p. 107-113.
8. Crivillero O, Saavedra E, Sánchez R, Alfaro C. Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID-19. *Revista Cesar Vallejo*. ; 1(1): p. 1-14.
9. López M, Majo H. Situación de Enfermería en tiempos de COVID-19: Una mirada panorámica. *Journal of American Health*. 2020; 1(1): p. 48-58.

- 10 MINSA. HNHU: La labor de las enfermeras en la lucha contra la Covid-19. . [Online].; 2021. Acceso 6 de Octubre de 2022. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/hnhu/noticias/513889-hnhu-la-labor-de-las-enfermeras-en-la-lucha-contra-la-covid-19>.
- 11 Talae N, Varahram M, Jamaati H, Salimi A, Attarchi M. Stress and burnout in . health care workers during COVID-19 pandemic: validation of a questionnaire. National Library of Medicine. ; 6(1): p. 1-6.
- 12 Contreras K, Vélez S. Estrés laboral y su relación en la calidad de atención del . personal de enfermería del Hospital Básico Jaime Roldos Aguilera..
- 13 Cachiguango K. Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del . personal de enfermería hospital Alberto Correa Cornejo 2018..
- 14 Imbaquingo S. El síndrome de burnout y su relación con la calidad de vida . laboral del personal de enfermería del hospital básico sigchos en la ciudad de cotopaxi, Ecuador..
- 15 Vera A. Estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero al prematuro [Tesis . de especialidad, Universidad Nacional de Trujillo]..
- 16 Collado G. Estrés laboral de la enfermera y percepción del cuidado humanizado . de la persona adulta hospitalizada, Hospital Central Majes Arequipa-2018..
- 17 Pérez D. Estrés y calidad de vida laboral de la enfermera durante la pandemia . Covid-19 [Tesis de especialidad, Universidad Nacional de Trujillo]..
- 18 Montero B, Luque G. Estrés Laboral y Factores Condicionantes en . Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia en Tiempos de Pandemia de un Hospital Estatal de Lima, 2021..
- 19 Gutierrez E. Estrés laboral y calidad de atención de los trabajadores de la . universidad nacional de Huancavelica..

- 20 Chiang M, Gómez N, Sigoña M. Factores psicosociales, stress y su relación . con el desempeño: comparación entre centros de salud. Salud de los trabajadores. 2013; 21(2): p. 111-128.
- 21 Fernández J, Calderón G. Modelo Demandas de Control y Apoyo social en el . estudio del estrés laboral en el Perú. Revista Medica Herediana. 2017; 28(4).
- 22 Maicon C, Garcés E. El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el . contexto laboral al ámbito deportivo. Revista Medica Herediana. 2017; 28(4): p. 281-282.
- 23 Martínez A. El síndrome de burnout. evolución conceptual y estado actual de la . cuestión. Vivat Academica. 2010; 1(112): p. 42-80.
- 24 Patlán J. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Salud Uninorte. 2019; . 35(1): p. 156-184.
- 25 Naranjo M. Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes . de éste en el ámbito educativo. Educación. 2009; 33(2): p. 171-190.
- 26 Neffa J. Los riesgos psicosociales en el trabajo: COCINET; 2015.  
.
- 27 Escobar M. Las competencias laborales: ¿La estrategia laboral para la . competitividad de las organizaciones? Estudios Gerenciales. 2005; 1(1): p. 31-55.
- 28 Organización panamericana de salud y Organización Mundial de la Salud. Estrés . laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. [Online].; 2016.. Disponible en: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=1001&lang=es#gsc.tab=0](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=1001&lang=es#gsc.tab=0).
- 29 Ministerio de trabajo y promoción del empleo. Prevención de riesgos laborales..  
.

- 30 Piñeiro M. Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de . hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. *Enfermería Global*. 2013; 12(31): p. 125-150.
- 31 Blanco L, Carmona I, Moreno B, Rodríguez M. Estrés y bienestar en . profesionales de enfermería intensiva dentro del ámbito de la donación y el trasplante de órganos: una propuesta desde la psicología de la salud ocupacional. *Medicina y Seguridad del Trabajo*. 2018; 64(252): p. 244-262.
- 32 Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la . Reforma del Sistema. *Reflexion article*. 2010; 26(1): p. 143-154.
- 33 Ramos B. Control de calidad de atención de salud: Ecimed; 2011.  
.
- 34 Chiavenato I. Administración de recursos humanos: Mc Graw Hill; 2017.  
.
- 35 Fernández , Yépez J. Desempeño laboral del personal de enfermería y la . calidad del servicio en una institución hospitalaria. Universidad Rafael UrdanetaMaracaibo. 2008.
- 36 Ruiz A. La importancia de la administración del desempeño en las . organizaciones. *Gestiopolis*. 2008.
- 37 Ventura L, Ramos P. Inteligencia emocional y desempeño laboral internas/os . de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Tesis. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- 38 Espinosa Aguilar , Gibert Lamadrid M, Oria Saavedra M. El desempeño de los . profesionales de Enfermería. *Revista Cubana de Enfermeria*. 2018; 32(1).
- 39 Urbina O, Soler S, Otero M. Evaluación del desempeño del Profesional de . Enfermería del Servicio de Neonatología: *Educación Médica Superior*. 2006; 20(1).

- 40 Bendezú G. Clima organizacional y desempeño laboral del personal enfermero . del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia. Tesis. Universidad Nacional del Callao.
- 41 Jara Martínez A, Asmat Vega , Alberca Pintado , Medina Guzmán J. Gestión . del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. Universidad de Zulia. 2018; 23(83).
- 42 Hernández Bonilla , Ruiz Reynoso , Ramírez Cortés , Sandoval Trujillo , . Méndez Guevara. Reasons and factors involved in the organizational commitment. Scielo. 2018; 8(16).
- 43 Ministerio de salud del Peru. Resolucion Miniterial N°626\_2008. MINSA. 2008. .
- 44 Flores Mamani E, Garcia Tejada M, Calsina Ponce, W. Las habilidades sociales . y la comunicacion interpersonal en estudiantes de enfermeria. Comunicacion. 2017; 7(2).
- 45 Carrillo A, Martínez P, Taborda S. Aplicación de la Filosofía de Patricia Benner . par la formacion en enfermeria. Revista cubana de Enfermeria. 2018; 34(2).
- 46 Hernandez R, Mendoza R. Metodología de Investigación: Rutas del . aprendizaje; 2018.
- 47 Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero H. Metodología de la investigación . Colombia: Ediciones de la U; 2018.
- 48 Hernández R, Fernández C, Baptista L. Metodología de la Investigación. 6th . ed.: McGRAW-HILL; 2014.
- 49 Candia M, Peres J. Manual del metodo del Cuestionario SUseso/ISTA21. . Superintendencia de seguridad Social. 2020.
- 50 Lucer-Perez M, Sabastizagal I, Astete J, Burgos M, Villareal D, Moncada S. . Validacion de la version media y corta del CENSOPAS-COPSOQ: Un estudio psicometrico en poblacion peruana. Instituto Nacional de Salud. 2021.

51 Del rosario F, Cuba S, Sinti D. Estrés del personal de enfermería durante la . pandemia covid-19. Revista de investigación científica ágora. 2021; 8(2): p. 27-32.

52 Ministerio de trabajo y promoción del empleo. Prevención de riesgos laborales. . MTPE.

**ANEXOS**

### Anexo 1. Matriz de consistencia

| Formulación del problema  | Objetivos  | Hipótesis  | Variables  | Metodología   |
|---|--|--|--|---|
| Problema general  | Objetivo general   | Hipótesis general  |  | Método  |
| ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un hospital del Ministerio de Salud, Lima - 2022?        | Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un hospital del ministerio de salud Lima- 2022.           | Existe relación significativa entre estrés laboral y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un Hospital del ministerio de salud, Lima - 2022.           | V1: Estrés laboral<br><br><b>D2 Dimensiones</b><br><br>Físico<br>Psicológico<br>Social   | Hipotético deductivo<br><br><b>Enfoque</b> cuantitativo<br><br><b>Diseño</b> No experimental<br><b>Tipo</b> Aplicado  |
| Problemas específicos   | Objetivos específicos  | Hipótesis específicas  |  | Nivel   |
| ¿Cuál es la relación entre la dimensión física y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un hospital del Ministerio de Salud, Lima - 2022?      | Identificar la relación entre la dimensión física y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un hospital del Ministerio de Salud, Lima – 2022.      | Existe relación significativa entre la dimensión física y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un Hospital de ministerio de salud, Lima - 2022.       | V2: Desempeño laboral<br><br><b>D1 Dimensiones</b><br><br>Planificación<br>Responsabilidad<br>Iniciativa<br>Oportunidad<br>Calidad del trabajo<br>Confiabilidad y discreción<br>Relaciones interpersonales<br>Cumplimiento de Normas.<br>Asistencia<br>Puntualidad | Correlacional de corte transversal<br><br><b>Población</b> Enfermeras que laboran en la Unidad de Cuidados Especializados UCE.<br><b>Muestra:</b> 45 enfermeras |
| ¿Cuál es la relación entre la dimensión psicológica y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un hospital del Ministerio de Salud, Lima - 2022? | Identificar la relación entre la dimensión psicológica y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un hospital del Ministerio de Salud, Lima – 2022. | Existe relación significativa entre la dimensión psicológica y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un Hospital del ministerio de salud, Lima - 2022. |  |   |
| ¿Cuál es la relación entre la dimensión social y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un hospital del Ministerio de Salud, Lima - 2022?      | Identificar la relación entre la dimensión social y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un hospital del Ministerio de Salud, Lima – 2022.      | Existe relación significativa entre la dimensión social y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un Hospital del ministerio de salud, Lima - 2022.      |  | <b>Técnica:</b> Encuesta<br><b>Instrumento</b><br><br>Cuestionario  |





**Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.**

**ESTRÉS LABORAL**

| 1   | 2          | 3       | 4            | 5       |
|---|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca   | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|   |            |         |              |         |
| 1. Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha.   |            |         |              |         |
| 2. No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente.  |            |         |              |         |
| 3. Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.  |            |         |              |         |
| 4. Personal y turno impermisible  |            |         |              |         |
| 5. Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas).   |            |         |              |         |
| 6. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.   |            |         |              |         |
| 7. No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.  |            |         |              |         |
| 8. Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.   |            |         |              |         |
| 9. El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo.  |            |         |              |         |
| 10. Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal.  |            |         |              |         |
| 11. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente.  |            |         |              |         |
| 12. Recibir críticas de un médico   |            |         |              |         |
| 13. Problemas con un superior.  |            |         |              |         |
| 14. Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes  |            |         |              |         |
| 15. No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.  |            |         |              |         |
| 16. Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente  |            |         |              |         |
| 17. No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etcétera). |            |         |              |         |
| 18. Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora. .225<br>.515 28. No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente  |            |         |              |         |
| 19. Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.  |            |         |              |         |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 20. Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios.                                    |  |  |  |  |  |
| 21. Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.  |  |  |  |  |  |
| 22. No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado  |  |  |  |  |  |
| 23. No saber qué se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.   |  |  |  |  |  |
| 24. Recibir críticas de un supervisor  |  |  |  |  |  |
| 25. El médico no está presente en una urgencia médica.   |  |  |  |  |  |
| 26. El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente   |  |  |  |  |  |
| 27. Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio  |  |  |  |  |  |
| 28. La muerte de un paciente.  |  |  |  |  |  |
| 29. No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/ os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio |  |  |  |  |  |
| 30. Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente  |  |  |  |  |  |
| 31. Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana. .383<br>.581 21. Ver a un paciente sufrir.  |  |  |  |  |  |
| 32. Problemas con uno o varios médicos   |  |  |  |  |  |

## Anexo. 3

## DESEMPEÑO LABORAL

| Nunca | Muy pocas veces | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
|-------|-----------------|---------------|--------------|---------|
| I     | II              | III           | IV           | V       |

| Factores únicos | Niveles valorativos   |   |   |   |  |
|-----------------|---|---|---|---|--|
|                 | I   | II  | III   | IV  | V  |
| PLANIFICACION   | Excelente nivel de planificación de actividades.<br>Máximo provecho de los recursos             | Planifica con facilidad las actividades.<br>Aprovecha satisfactoriamente los recursos.  | Buena planificación.<br>Aprovecha los recursos con criterios. | En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos | Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados |
| RESPONSABILIDAD | Aporta con iniciativas logrando los objetivos en la labor que desempeña                         | Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales. | Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas         | Ocasionalmente asume funciones encomendada  | Falla en el cumplimiento de objetivos trazados   |
| INICIATIVA      | Sabe asignar tareas con instrucciones claras precisas, evaluando continuamente avances y logros | Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales  | Se apega a la rutina, a veces logra objetivos                 | Carece de iniciativa necesita órdenes para comenzar acciones y lograr objetivos                                 | Por lo general se apega a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes        |

|                            |   |  |  |   |  |
|----------------------------|---|--|--|---|--|
| OPORTUNIDAD                | Entrega sus trabajos en el plazo establecido ejecución de los o antes de lo fijado                                | Cumple con los plazos de ejecución de trabajos en la fecha solicitada                                      | Ejecuta sus trabajos en el plazo establecido, no obstante, ocupa su tiempo.                        | No todos los trabajos los cumple en tiempo establecido  | No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido.                       |
| CALIDAD DE TRABAJO         | Realiza excelentes trabajos, excepcionalmente comete errores  | Generalmente realiza buenos trabajos, con mínimo error, las supervisiones son de rutina                    | Calidad de trabajo es solo promedio, algunas veces comete errores no muy significativos            | Son mayores los errores que los aciertos en trabajo que realiza. Debe ser revisado 02 manera permanente | Frecuentemente incurre en errores apreciativos                                     |
| CONFIABILIDAD Y DISCRECIÓN | Sabe Usar las informaciones con fines discretos constructivos con respecto a la institución y a los compañeros    | En generales prudente y guanta la información de la institución, y compañeros de trabajo como confidencial | Sabe diferenciar información, pero comunica solo lo negativo e indiscreciones provocando conflicto | No sabe diferenciar información que puede proporcionar, comete indiscreciones involuntarias             | Indiscreto nada contable   |
| RELACIONES INTERPERSONALES | muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicaron permitiendo un ambiente de franqueza serenidad y respeto | Mantiene equilibrio emocional buenos modales en todo momento   | No siempre manifiesta buen trato con terceros, pero las acciones no tienen mayor trascendencia     | Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo   | Es habitualmente descortés en el trato, ocasiones quejas conflictos constantemente |

|                            |   |  |   |   |                      |
|----------------------------|---|--|---|---|----------------------|
| CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS | Siempre cumple con las normas generales y específicas de la Institución | Casi siempre cumple con las normas de la Institución   | Cumple con las normas, pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas | a veces no muestra respeto a las normas de la Institución | No cumple las normas |
| ASISTENCIA                 | Número de faltas injustificadas en el periodo a evaluar                 | Se restan 02 puntos por cada falta injustificada, cada trabajador inicia con 10 puntos como máximo   |   |   |                      |
| PUNTUALIDAD                | Puntuación de números de tardanzas en el periodo a evaluar              | PUNTAJES:<br>0 t = 10 p<br>1-2 t = 09 p<br>3-4 t = 08 p<br>5-6 t = 07P<br>7-8 t = 06 p<br>9-10 t = 05 p<br>10-11 t = 04p<br>11-12 t = 03 p<br>13-14 t = 02 P<br>15 t = 01 p<br>16 a + = 00 P |   |   |                      |

### **Anexo 3.Formato de consentimiento informado**

Universidad Privada Norbert Wiener

Escuela Académico Profesional de Enfermería (EAPE)

Este consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio. La aplicación del cuestionario tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos; si tiene alguna pregunta o desea más información sobre este trabajo de investigación, por favor comuníquese con la Licenciada en Enfermería LIC. ANCASI ZACONETA, CARMEN JULISA; investigadora principal.

Título del proyecto: “ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN LA UNIDAD CRÍTICA ESPECIALIZADA DEL HOSPITAL DEL MINISTERIO DE SALUD, LIMA- 2022”

Propósito del estudio: Determinar la relación entre estrés laboral y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada del hospital del Ministerio de Salud Lima 2022.

Beneficios por participar: Puede llevar a cabo conocer los resultados de la investigación por los medios más convenientes (de forma personal o grupal) que le podría ser de profusa utilidad en su acción profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se pedirá responder el cuestionario.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier instante, sin sanción o pérdida de las ventajas a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese cuestiones extras a lo largo del desarrollo de este estudio o se avecina de la investigación, puede realizarlas en cualquier instante.

Participación voluntaria: Su cooperación en este estudio es consumadamente voluntaria y puede retirarse en cualquier instante.

#### DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve momento y posibilidad de hacer cuestiones, las cuales fueron reveladas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o seguir participando en el estudio y que al final acepto participar buenamente en el estudio.

---

Nombres y apellidos del participante

DNI

Firma

---

Nombres y apellidos del investigador

DNI

Firma



## Anexo 4. Informe de originalidad

reporte de similitud

● **19% de similitud general**  
Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 18% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados

---

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

|   |                                  |                 |     |
|---|----------------------------------|-----------------|-----|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe           | Internet        | 4%  |
| 2 | Universidad Wiener on 2022-10-01 | Submitted works | 2%  |
| 3 | repositorio.uasf.edu.pe          | Internet        | 2%  |
| 4 | repositorio.unac.edu.pe          | Internet        | 2%  |
| 5 | Universidad Wiener on 2022-10-09 | Submitted works | 1%  |
| 6 | Universidad Wiener on 2022-09-12 | Submitted works | 1%  |
| 7 | repositorio.unid.edu.pe          | Internet        | 1%  |
| 8 | Universidad Wiener on 2022-09-07 | Submitted works | <1% |

|    |   |                         |     |
|----|---|-------------------------|-----|
| 9  | repositorio.unasam.edu.pe   | Internet                | <1% |
| 10 | repositorio.usmp.edu.pe   | Internet                | <1% |
| 11 | repositorio.unjfac.edu.pe   | Internet                | <1% |
| 12 | repositorio.uma.edu.pe  | Internet                | <1% |
| 13 | repositorio.autonoma.edu.pe   | Internet                | <1% |
| 14 | Universidad Wiener on 2022-09-30                                      | Submitted works         | <1% |
| 15 | lareferencia.info   | Internet                | <1% |
| 16 | Universidad Wiener on 2022-08-24                                      | Submitted works         | <1% |
| 17 | Universidad Wiener on 2022-09-07                                      | Submitted works         | <1% |
| 18 | Universidad Wiener on 2022-10-01                                      | Submitted works         | <1% |
| 19 | repositorio.uwiener.edu.pe:8443                                       | Internet                | <1% |
| 20 | Miryam Gabriela Pacheco Rodriguez. "Modelo de comunicación intern..." | Crossref posted content | <1% |

reporte de similitud

|    |                                  |                 |     |
|----|----------------------------------|-----------------|-----|
| 21 | Universidad Wiener on 2022-11-17 | Submitted works | <1% |
| 22 | repositorio.uroosevelt.edu.pe    | Internet        | <1% |
| 23 | repositorio.utea.edu.pe          | Internet        | <1% |
| 24 | cyberline.com.pe                 | Internet        | <1% |
| 25 | alejandria.poligran.edu.co       | Internet        | <1% |
| 26 | repositorio.untumbes.edu.pe      | Internet        | <1% |
| 27 | 1library.co                      | Internet        | <1% |
| 28 | Universidad Wiener on 2022-09-19 | Submitted works | <1% |
| 29 | Universidad Wiener on 2022-10-02 | Submitted works | <1% |
| 30 | Universidad Wiener on 2022-11-03 | Submitted works | <1% |
| 31 | Universidad Wiener on 2022-11-15 | Submitted works | <1% |
| 32 | repositorio.unh.edu.pe           | Internet        | <1% |

Reporte de similitud

|    |                                  |                 |     |
|----|----------------------------------|-----------------|-----|
| 33 | Universidad Wiener on 2022-09-07 | Submitted works | <1% |
| 34 | Universidad Wiener on 2022-09-08 | Submitted works | <1% |
| 35 | intra.uigv.edu.pe                | Internet        | <1% |
| 36 | repositorio.ucss.edu.pe          | Internet        | <1% |
| 37 | repositorio.udh.edu.pe           | Internet        | <1% |
| 38 | repositorio.unprg.edu.pe         | Internet        | <1% |
| 39 | oalib.com                        | Internet        | <1% |

