



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Tesis**

Estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería del Hospital de  
Huaycán, Lima 2023

**Para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Enfermería**

**Presentado por:**

**Autora:** Soto Pérez, Jhasira Angie


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0002-5975-7051>

**Asesora:** Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-8303-2910>

**Lima – Perú**


**2024**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo, Jhasira Angie Soto Perez egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica Profesional de Enfermería de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “Estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería del Hospital de Huycán, Lima 2023” Asesorado por el docente: Mg. Berlina Del Rosario Morillo Acasio CE: 002865014 ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8303-2910> , tiene un índice de similitud de 19 (diecinueve) % con código oid:14912:357797096 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Firma de autor 1  
 Jhasira Angie Soto Perez  
 DNI: 701355879



Firma  
 Mg. Berlina Del Rosario Morillo Acasio  
 CE: 002865014

Lima, 28 de mayo de 2024

**Estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería del  
Hospital de Huaycán, Lima 2023**

Asesora: Mg. Berlina del Rosario Morillo Acasio

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8303-2910>

**Línea de Investigación  
Salud, Enfermedad y Ambiente**

### Dedicatoria

Se la dedico principalmente a mi familia por haberme dado la motivación que necesitaba para salir adelante cuando más lo necesitaba. Este logro es para ellos.

### Agradecimiento

Quiero agradecer a los docentes de la Universidad Norbert Wiener por haberme brindado los conocimientos necesarios para alcanzar mis metas y lograr este objetivo tan importante para mi carrera.

**Jurado**

Presidente:

Secretario:

Vocal:

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Jurado.....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
Abstract.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	4
1.4. Justificación de la investigación.....	4
1.4.1. Teórica.....	4
1.4.2. Metodológica.....	5
1.4.3. Práctica.....	5
1.5. Limitaciones de la investigación.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes de la investigación.....	6
2.2. Bases teóricas.....	9
2.3. Formulación de Hipótesis.....	16
2.3.1. Hipótesis general.....	16
2.3.2 Hipótesis específica.....	16
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	18
3.1. Método de la investigación.....	18
3.2. Enfoque de la investigación.....	18
3.3. Tipo de investigación.....	18
3.4. Diseño de la investigación.....	18

3.5. Población, muestra y muestreo .....	19
3.6. Variable y operacionalización .....	20
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.7.1. Técnica.....	22
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	22
3.7.3. Validación.....	22
3.7.4. Confiabilidad .....	23
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	23
3.9. Aspectos éticos.....	24
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS ....</b>	<b>25</b>
4.1. Resultados .....	25
4.1.1. Análisis descriptivo de los resultados.....	25
4.1.2. Prueba de Hipótesis .....	35
4.1.3. Discusión de los resultados.....	39
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>44</b>
5.1. Conclusiones .....	44
5.2. Recomendaciones.....	45
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>54</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia .....	55
Anexo 2. Instrumentos .....	57
Anexo 3: Confiabilidad del instrumento .....	61
Anexo 4: Formato del consentimiento informado.....	62
Anexo 5: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos.....	65
Anexo 6: Informe del asesor de Turnitin .....	66



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 4.</b> Resultados sociodemográficos en el personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima .....	25
<b>Tabla 5.</b> Niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima .....	26
<b>Tabla 6.</b> Niveles de estrés del ambiente físico en el personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima.....	27
<b>Tabla 7.</b> Niveles de estrés del ambiente social en el personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima.....	28
<b>Tabla 8.</b> Niveles de estrés ambiente psicológico en el personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima.....	28
<b>Tabla 9.</b> Niveles de calidad de atención del personal de enfermería según pacientes del hospital de Huaycán-Lima .....	29
<b>Tabla 10.</b> Cruce niveles de estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima .....	30
<b>Tabla 11.</b> Cruce niveles de estrés en el ambiente físico y calidad de atención del personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima .....	32
<b>Tabla 12.</b> Cruce niveles de estrés en el ambiente social y calidad de atención del personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima .....	33
<b>Tabla 13.</b> Cruce niveles de estrés en el ambiente psicológico y calidad de atención del personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima.....	34
<b>Tabla 14.</b> Prueba de normalidad general.....	35
<b>Tabla 15.</b> Escala de coeficiente de correlación de Rho de Spearman.....	35
<b>Tabla 16.</b> Prueba de Hipótesis general.....	36
<b>Tabla 17.</b> Prueba de Hipótesis específica 1.....	37
<b>Tabla 18.</b> Prueba de Hipótesis específica 2.....	38

<b>Tabla 19.</b> Prueba de Hipótesis específica 3.....	39
--	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Resultados sociodemográficos en el personal de enfermería y pacientes del hospital de Huaycán-Lima.....	25
<b>Figura 2.</b> Niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima .....	26
<b>Figura 3.</b> Niveles de estrés del ambiente físico en el personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima.....	27
<b>Figura 4.</b> Niveles de estrés del ambiente social en el personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 5.</b> Niveles de estrés ambiente psicológico en el personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima.....	29
<b>Figura 6.</b> Niveles de calidad de atención del personal de enfermería según pacientes del hospital de Huaycán-Lima .....	30
<b>Figura 7.</b> Cruce niveles de estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima .....	31
<b>Figura 8.</b> Cruce niveles de estrés en el ambiente físico y calidad de atención del personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima .....	32
<b>Figura 9.</b> Cruce niveles de estrés en el ambiente social y calidad de atención del personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima .....	33
<b>Figura 10.</b> Cruce niveles de estrés en el ambiente psicológico y calidad de atención del personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima.....	34

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo “determinar cómo se relaciona el estrés laboral con la calidad de atención en el personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima 2023”. En la metodología se empleó el método Hipotético-deductivo, enfoque cuantitativo, de tipo aplicada con diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 80 profesionales de enfermería y 80 pacientes del Hospital de Huaycán, Lima 2023. Como instrumento se aplicó la Escala de Estrés de Enfermería (NSS) para medir el nivel de estrés laboral de los enfermeros, también se aplicó la Escala de Calidad de Atención de Enfermería basado en el modelo SERVQUAL para medir la calidad de atención, en los resultados se reflejó que el 55% de personal presentó alto nivel de estrés laboral, mientras que un 47.5% de los pacientes reportaron que la calidad de atención baja por parte del personal de enfermería. Además, se halló un coeficiente de correlación de Spearman de  $-0,792$  y un valor  $p$  de  $0,000$ , indicando una correlación inversa considerable y significativa, por lo que se llegó a la conclusión de que existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención en personal de enfermería del hospital de Huaycán, Lima 2023.

**Palabras Clave:** Estrés laboral, calidad de atención, personal de enfermería

### **Abstract**

*The objective of this research was "to determine how work stress is related to the quality of care in the nursing staff of a Hospital, Lima 2023". The methodology used was the hypothetical-deductive method, quantitative approach, applied with a non-experimental design. The sample consisted of 80 nursing professionals and 80 patients of the Huaycán Hospital, Lima 2023. The Nursing Stress Scale (NSS) was applied as an instrument to measure the level of work stress of the nurses, and the Nursing Care Quality Scale based on the SERVQUAL model was also applied to measure the quality of care. The results showed that 55% of the personnel presented a high level of work stress, while 47.5% of the patients reported that the quality of care provided by the nursing personnel was low. In addition, a Spearman correlation coefficient of -0.792 and a p-value of 0.000 were found, indicating a considerable and significant inverse correlation, which led to the conclusion that there is a statistically significant relationship between work stress and quality of care in nursing staff at the Huaycán hospital, Lima 2023.*

**Keywords:** *Work stress, quality of care, nursing staff*

## INTRODUCCIÓN

Los elementos psicosociales vinculados al empleo pueden tener un impacto significativo en el bienestar de los trabajadores, evidenciándose en trastornos emocionales, físicos y conductuales. Esto, a su vez, puede generar una disminución en la eficiencia laboral y la calidad del desempeño. Específicamente en el ámbito de la enfermería, se enfrentan a demandas mentales y físicas intensas, ya que están constantemente expuestos a diversos riesgos laborales, ambientales y organizacionales inherentes a sus responsabilidades profesionales.

Por ello se planteó como propósito principal Determinar cómo se relaciona el estrés laboral con la calidad de atención del personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima 2023, así la investigación se estructuró de la siguiente manera:

Capítulo I: Se plantean la realidad problemática asociada al tema de estudio, la formulación del problema, objetivos, justificación y delimitación del problema:

Capítulo II: Se presenta el marco teórico, que incluye antecedentes nacionales e intencional, relacionados al tema, las bases teóricas, así como las hipótesis de investigación.

Capítulo III: En este capítulo se presentan la metodología, el tipo de estudio, diseño, enfoque, método, población, muestra, técnicas, instrumentos, la descripción, validación y confiabilidad de los mismos; de igual forma, se presentan los aspectos éticos considerados para la elaboración del presente estudio.

Capítulo IV: En este apartado se presentan los resultados obtenidos, a través de tablas y figuras correspondientes, a su vez se desarrollan las discusiones de los resultados, es decir, se ejecuta la comparación con estudios previos que permitan la verificación de los resultados obtenidos.

Capítulo V: Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones, se acuerdo a los resultados obtenidos.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

El estrés laboral cada vez cobra más importancia, por los factores psicosociales asociados al trabajo, inciden en la salud de los colaboradores, desarrollando efectos negativos como perturbaciones psíquicas, físicas o conductuales que generan problemas a quienes se tienen a su alrededor, o reducir la productividad y calidad de trabajo (1). Es un problema de salud pública, ya que tiene alta prevalencia por el impacto que produce en aspectos políticos, sociales y económicos, también se asocia con la pérdida de salud que se manifiesta en perturbaciones del estado de ánimo, cambios de conducta, así como síntomas físicos (2).

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral surge como una respuesta a presiones laborales a las que deben enfrentarse diariamente, las cuales posiblemente no concuerdan con sus habilidades y sapiencias (2). Un estudio desarrollado por Londoño el estrés laboral afecta alrededor de 35% de la población activa en todo el mundo, siendo que una gran parte son trabajadores se relacionan directamente con el sector de la salud (3).

Entre el 50% y el 60% de inasistencia al trabajo se deben a altos niveles de estrés ocasionadas por falta de atención y clima laboral inadecuado, conllevando a pérdidas económicas y también en el capital humano que optan por mejores oportunidades o buscan un ambiente más ajustado a sus requerimientos (4). Las diversas demandas del entorno pueden ocasionar un impacto en la salud física y mental, ya que en ocasiones el trabajador no cuenta con estrategias de afrontamiento para evadir el estrés y se manifiesta negativamente, haciendo surgir ansiedad, cansancio, bajo estado de ánimo, molestia, cefalea, desánimo e inconvenientes en el desarrollo de funciones que perjudican a la organización en la que laboran (5).

El estrés constante en el entorno laboral origina afecciones asociadas con el desgaste crónico causadas por fatiga emocional, desinterés, autoestima mermada, insatisfacción laboral y hasta jubilación precoz; cabe resaltar que, con el tiempo, el estrés tiende a producir el síndrome de burnout, impactando negativamente la calidad de atención, conllevando a la falta de concentración, impidiendo la eficiencia en sus labores (6).

El Consejo Internacional de Enfermería (CIE) refiere que actualmente los trabajadores de enfermería realizan funciones más allá de la asistencia a pacientes, enfermos, heridos o maltratados; abarcan diferentes clases de atenciones que sobrecargan las funciones para las que fueron contratados inicialmente, están obligados a brindar un cuidado holístico en el aspecto individual y colectivo de los usuarios que acuden a nosocomios en búsqueda de una solución a sus necesidades (7).

En el caso de América Latina los enfermeros enfrentan condiciones y horarios que desarrollan estrés, por ello, en países como Ecuador, se implementan normas que garantizan sus derechos como trabajadores, mejorando sus condiciones, con seguridad en su labor. En Colombia los enfermeros en ocasiones deben cumplir con actividades ajenas a sus funciones, lo que desarrolla una sobrecarga profesional y la demanda de pacientes es superior a la cantidad de enfermeros en hospitales públicos (8).

En ese mismo sentido, en la profesión de enfermería se requiere de un gran esfuerzo mental y físico, porque constantemente están expuestos a muchos factores de riesgo laboral, ambiental y organizativo que suelen estar asociados a las funciones que tienen que cumplir, siendo que en ocasiones deben cuidar a pacientes o usuarios con enfermedades graves o perjudiciales por lo que es necesario emplear medidas de protección que garanticen su cuidado y su propio bienestar físico, sin embargo, existen



espacios públicos que no cuentan con las herramientas para la protección del personal (9).

En el Perú, durante la pandemia se registró un 30% de enfermeros con problemas de estrés, ansiedad o depresión en el territorio limeño, según las cifras emanadas por el Ministerio de Salud, considerando que los valores profesionales pueden ser modificados por altos niveles de estrés al que están sujetos constante y frecuentemente, alterando la calidad de atención y servicios a los pacientes, en este sentido, puede convertirse en un problema personal e institucional, ya que los objetivos de la organización pueden verse menoscabados por inconvenientes en el personal (10).

Puesto que una persona con altos niveles de estrés reduce su eficiencia, como en el caso del hospital de Huaycán, donde se pudo apreciar baja productividad en algunos de los enfermeros, actualmente se ha percibido un incremento de jornadas laborales extenuantes que conllevan requerir descansos, los cuales no son brindados, eso ha generado un aumento significativo de quejas por parte de los usuarios quienes se sienten incómodos con el trato brindado, lo que afecta al centro de salud, así como a los objetivos organizacionales.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo se relaciona el estrés laboral con la calidad de atención del personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo la dimensión ambiente físico del estrés laboral se relaciona con la calidad de atención del personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023?

¿Cómo la dimensión ambiente psicológico del estrés laboral se relaciona con la calidad de atención del personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023?

¿Cómo la dimensión ambiente social del estrés laboral se relaciona con la calidad de atención del personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023?

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

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el estrés laboral con la calidad de atención del personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar como la dimensión ambiente físico del estrés laboral se relaciona con la calidad de atención del personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023.

Identificar como la dimensión ambiente psicológico del estrés laboral se relaciona con la calidad de atención del personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023.

Identificar como la dimensión ambiente social del estrés laboral se relaciona con la calidad de atención del personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023.

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

#### **1.4.1. Teórica**

En el ámbito teórico el presente proyecto se puede hallar justificación debido a que se tiene como propósito ahondar en los conocimientos ya existentes y aportar nuevos, en relación a la asociación del estrés laboral con la buena disposición de

atención de los trabajadores de la salud, esto se hizo en base a teorías que expliquen cuáles son las implicaciones que conlleva la sobrecarga laboral, las condiciones laborales y los niveles de estrés que afectan la calidad de atención. Además, estos hallazgos podrían utilizarse como punto de referencia para nuevas investigaciones relacionadas con el tema.

#### **1.4.2. Metodológica**

Respecto al ámbito metodológico, el presente estudio se justifica debido a que se aplicaron instrumentos, como la Escala de Estrés en enfermería (NSS) para la variable estrés laboral y la Escala de Calidad de atención de enfermería (PCHE) para medir la segunda variable, así como instrumentos analíticos para establecer la asociación entre las variables de estudio, de acuerdo con los hallazgos obtenidos.

#### **1.4.3. Práctica**

En este estudio se contó con justificación práctica puesto que se desarrolló con la finalidad de hallar la forma de solventar cualquier inconveniente que se asocie con elevados niveles de estrés en los trabajadores de la enfermería, así como el tipo de atención que le brindan a las personas que atienden dentro de las instalaciones hospitalarias, todo ello con el objeto de hallar una táctica que permita un equilibrio entre la salud física y la salud mental para evitar que la vida de los pacientes corran algún tipo de riesgos.

#### **1.5. Limitaciones de la investigación**

Dentro de las limitaciones presentes en la investigación se encuentra el factor económico ya que los costos generados durante su desarrollo han generado una diversidad alta de factores adversos que la autora mediante estrategias de ahorro logró abordar de una manera idónea, permitiendo consigo la transparencia del estudio.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### Antecedentes internacionales

**Álvarez (11) desarrollaron una investigación en el 2023 en Ecuador**, con el objetivo de conocer la prevalencia y asociación del estrés laboral y la calidad de atención por parte del personal de salud de un hospital. Para ello se empleó un método cuantitativo, correlacional y transversal, siendo para ello utilizada una población de 74 trabajadores de salud. El instrumento aplicado fue el cuestionario de estrés laboral realizado por la OIT y el instrumento CARE-Q Caring Assessment Instrument. Los resultados mediante la comprobación de hipótesis haciendo uso del chi cuadrado verificaron una significancia de valor  $p=.000$ }; en tal sentido se ha concluido que la calidad de atención se encuentra vinculada de manera directa y significativa con el estrés laboral existente.

**Álvarez (12) ha elaborado una investigación en el año 2018 en Ecuador** con la finalidad de “distinguir el nivel de estrés y su incidencia en la calidad de atención en los enfermeros del área de ginecología”. En el método se empleó un estudio descriptivo de corte transeccional, con enfoque mixto. La población se conformó por 47 personas entre trabajadores de enfermería y pacientes, por su parte la muestra fue de 27 enfermeras y 20 usuarios para responder a los cuestionarios Maslach Burnout Inventory para medir el estrés y el Cuestionario de calidad de cuidados de enfermería (CUCACE). En los hallazgos, el nivel alto de agotamiento emocional fue del 52%, en la despersonalización fue del 41% y 56% con bajo nivel de realización personal. La mayoría de los pacientes señaló que la calidad de atención fue negativa, por lo que se llegó a la conclusión de que el personal de enfermería padece de estrés laboral que afecta la calidad de atención brindada a los usuarios.

**Irazabal (13) desarrollaron en 2019 en Ecuador** una investigación con la finalidad de “establecer la periodicidad de factores laborales estresantes en el personal de enfermería y la percepción de calidad de atención desde la satisfacción de los pacientes”. Se trató de un estudio transeccional con una población de 53 enfermeros y 100 usuarios. Se empleó la escala NSS y un cuestionario con preguntas politómicas para los pacientes. En los resultados se observó que 54,7% de los enfermeros manifestaron incompetencia ante un paciente que no presenta mejoría, 41,5% dijo laborar en una unidad con escasez de personal y 20,8% manifestó dificultad de trabajar con colegas de su propia unidad, sobre la percepción de calidad de atención 66% de pacientes manifestó satisfacción con la atención. Se concluyó que pese a los factores estresores del trabajo hallados, no se encontró incidencia en la percepción de la calidad de atención.

#### **Antecedentes nacionales**

**Morán y Pari (14) elaboró durante el 2021** en el Callao una investigación con el objetivo de evaluar el vínculo del estrés laboral y la calidad de atención de los trabajadores de salud de un hospital. Para ello se ha empleado una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado con un nivel correlacional y de diseño descriptivo correlacional. Siendo para ello encuestados a 50 profesionales de enfermería. El instrumento seleccionado fue un cuestionario diseñado por la OIT y otro para la medición de la calidad de atención. Los resultados arrojaron una correlación positiva de  $R=.536$ ; además de un valor de  $p=.000$  entre las variables evaluadas. Se logró concluir que cuando el personal de enfermería tiene altos niveles de estrés tienden a presentar mayores niveles de calidad de atención.

**Bautista et al. (15) concibieron un estudio en el 2021 en Chincha,** con el principal objetivo de “determinar si el estrés laboral en enfermeros influye en la

calidad de atención en emergencia del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno – 2021”. Fue una investigación explicativa, de corte transeccional con una muestra de 18 enfermeros y 150 pacientes, los cuales fueron seleccionados mediante el uso de un muestreo probabilístico por conveniencia. Para recolectar datos se usó el test del síndrome de burnout y el test de SERVQHOS, siendo que los mismos cumplieron con un proceso de validez y confiabilidad necesarios para recabar datos. En los resultados, se constató que el nivel de estrés es medio-alto y la percepción de calidad es media-baja. Por lo que se llegó a la conclusión de que existe una incidencia significativa del estrés laboral en la calidad de atención que brindan los enfermeros a los pacientes que acuden al área de emergencia del Hospital Manuel Núñez Butrón-Puno.

**Lazo (16) durante el año 2018 en Huánuco**, desarrollaron un estudio con el fin de “establecer la asociación entre el estrés laboral y la calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa”. Fue un estudio no experimental, correlacional de corte transeccional. La población y muestra fue de 50 enfermeros, quienes se seleccionaron debido al tamaño de la propia población, tales participantes respondientes a los instrumentos del test de Maslach Burnout Inventory. En los resultados resaltó que 100% poseen bajo nivel de estrés, de igual manera se encontró que el 100% presentó un nivel de estrés laboral bajo, sin embargo, el restante presentó tipos como el medio y bajo no tuvieron evidencia con mayor significancia. Además de ello, el 78% de pacientes piensan que la atención es regularmente deficiente. Por lo que se pudo concluir que no hay asociación significativa entre estrés laboral y calidad de atención, es decir, existen más elementos que inciden en nivel de atención de pacientes.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Variable 1: Estrés laboral**

El estrés laboral es un proceso complejo en el que intervienen diversos factores de riesgo que incluyen aquellos que se derivan del entorno físicos, problemas en el funcionamiento biológico, la naturaleza y estructura del trabajo, así como otros elementos psicosociales relacionados con el trabajo y el entorno externo, tales como el ambiente socioeconómico y cultural, la clase de empleo, el apoyo social tanto dentro como fuera del trabajo, así como aspectos emocionales como los sentimientos, la autoestima, la personalidad, la edad y el género (17).

La ocupación de enfermería conlleva a un elevado nivel de estrés para los trabajadores debido a las largas horas de trabajo y la gran responsabilidad que tienen en la vida de sus pacientes, lo cual exige una gran cantidad de atención emocional. Esto los hace particularmente susceptibles a experimentar alteraciones en su bienestar psicológico (18)

Cabe resaltar que el estrés se experimenta tras una situación incómoda o exigencias que superan las habilidades de las personas. Motivo por el cual el estrés puede tener un impacto negativo en el logro de metas tanto para las personas como para las organizaciones, lo que representa un gran problema. Esto se debe a que puede ocurrir cuando las necesidades laborales no concuerdan con las habilidades, recursos y apoyos disponibles del trabajo (19).

Aunque el estrés es una respuesta normal a las demandas del trabajo y puedes ser beneficio en pequeñas cantidades, ayudando a mantener a los empleados alerta y aumentando su rendimiento, proporciona una visión e ideas más grandes que lo que el contexto actual permite, lo que sugiere que este enfoque tiene un impacto positivo y

vital para desarrollar habilidades esenciales para la vida; mientras que el estrés prolongado o excesivo en el trabajo puede ser perjudicial para la salud mental (20).

Existen diversas causas que pueden generar el estrés, las cuales pueden estar relacionadas con situaciones personales o sociales que se encuentran en el entorno del individuo. Además, también pueden tener su origen en factores bioecológicos, lo que significa que el estrés puede aparecer en función de la operatividad del organismo o las respuestas del cuerpo, entre las cuales se puede mencionar perturbaciones musculoesqueléticas, padecimientos de la piel o problemas emocionales, así como accidentes laborales, pueden ser resultado de las condiciones laborales a las que se está expuesto durante el trabajo (21).

Cuando hay una gran discrepancia entre la persona, su trabajo y los valores de la empresa, se produce un importante problema organizacional. Esto puede dar lugar a ausencias laborales, insatisfacción con las labores asignadas, rendimiento deficiente, elevada rotación de personal, bajo rendimiento y otros problemas similares. Es fundamental prestar atención al ambiente organizacional en el que trabajan los enfermeros, quienes a menudo están expuestos a situaciones de alta presión y estrés debido a las emergencias a las que se enfrentan y las responsabilidades que conllevan (22).

Los enfermeros están expuestos a diversos factores de riesgo en su entorno laboral que dependen en muchas ocasiones de la cantidad de trabajo a la que son sometidos, por lo tanto, entre los mismos se encuentran las demandas organizativas, ambientales, exigencias laborales, presión y carga de trabajo, lo que aumenta su riesgo de sufrir lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo y conllevan a su vez a padecer alguna discapacidad surgida de su entorno (23).



Desafortunadamente, resulta casi inevitable para muchas personas experimentar estrés laboral en la mayoría de los trabajos, especialmente si el mismo se encuentra asociado o relacionado con el sector salud, debido a la acumulación de una gran cantidad de presión derivada de las exigencias de los directivos y de su mismo entorno. Esto puede afectar negativamente los sentimientos, el pensamiento y el estado físico de las personas involucradas dentro del sector laboral (24).

Ahora bien, se debe tener en consideración que existen dos tipos de estrés: episódicos y crónicos. El primero se caracteriza por aparecer de manera repentina y no dura demasiado, los síntomas desaparecen cuando se resuelve la situación que les dio origen. El estrés crónico, por otro lado, es más frecuente y sus síntomas son constantes. Puede ser causado por un ambiente laboral inadecuado, una carga de trabajo excesiva que supera los límites normales, cambios en los ritmos biológicos, responsabilidades importantes, tareas repetitivas y aburridas, una dieta pobre, falta de oportunidades de progreso, escaso tiempo para el ocio, inestabilidad laboral, entre otros factores (25).

### **Dimensiones de estrés laboral**

#### **Dimensión 1. Ambiente físico:**

El estrés puede surgir debido a diferentes factores dentro del ámbito laboral. Por un lado, puede ser causado a nivel individual por conflictos personales, falta de claridad en las funciones asignadas o una carga de trabajo excesiva. En el ámbito colectivo, puede originarse debido a vínculos interpersonales adversos. A nivel organizacional, los modelos de liderazgo, el ambiente laboral, la calidad de los puestos de trabajo, los cambios en la organización y la estructura laboral también pueden contribuir a la aparición del estrés (26).

Según diversas investigaciones, la profesión de enfermería se encuentra expuesta a varios factores de riesgo relacionados con el ambiente físico de trabajo.

Algunos de estos factores incluyen el ruido, una temperatura ambiental incómoda, una iluminación inadecuada, una carga física excesiva y un espacio físico limitado o mal distribuido. Estos factores se han señalado como posibles desencadenantes de estrés en el personal de enfermería (27).

El estrés puede surgir debido a diversos aspectos, como el salario, el tipo de contrato y los bienes materiales, las relaciones interpersonales en el entorno laboral y el contenido de las tareas asignadas. Es relevante hacer énfasis en el hecho de que, dentro de todas las ocupaciones relacionadas con la salud, la enfermería es la más propensa a sufrir trastornos psiquiátricos y a experimentar situaciones de suicidio como consecuencia del estrés (28).

### **Dimensión 2: Ambiente psicológico**

Los factores que influyen en el ambiente psicológico se refieren a las percepciones y experiencias que tienen los empleados, algunos pueden estar enfocados en metas financieras que tienen los empleados, algunos pueden estar enfocados en metas financieras o de crecimiento personal, mientras que otros pueden estar más interesados en las relaciones humanas y habilidades emocionales (29).

Varios autores indican que el estrés está relacionado con los procesos cognitivos y emocionales de la ansiedad. Spielberger realizó investigaciones en las que demostró que existe una correlación positiva entre la ansiedad y estrés en el rendimiento de los individuos que se encuentran en situaciones muy estresantes. Enfatiza también que, al presentarse una reacción ansiosa, esta puede ser evaluada mediante mediciones fisiológicas y que no se observaron disparidades en la respuesta al estrés corporal entre individuos con bajo o alto nivel de ansiedad (30).

### **Dimensión 3. Ambiente social**

Hace referencia a la interacción que tiene una persona con sus compañeros de labores, como los enfermeros, los médicos y supervisores. Esta relación puede generar altos niveles de estrés cuando la persona no puede satisfacer varias expectativas o demandas y no logra adaptarse adecuadamente al ambiente laboral (31).

Cabe resaltar que los trabajadores también pueden enfrentar problemas fuera de su jornada laboral que luego pueden afectar su trabajo, como problemas familiares, considerando que la misma tiene una gran importancia social, motivo por el cual inciden negativamente en el desempeño laboral, lo que genera estrés. También se pueden mencionar problemas económicos, por lo que se hace necesario tomar en cuenta el ingreso salarial (32).

Además, es importante considerar las interacciones con los pacientes y sus familiares, las cuales pueden generar niveles elevados de estrés, especialmente cuando se presentan situaciones conflictivas como pacientes difíciles, poco colaboradores o agresivos. En estos casos, los enfermeros pueden sentirse desprotegidos y sin apoyo (33).

### **Variable 2: Calidad de atención**

Se entiende como calidad de atención al cuidado brindado por los trabajadores sanitarios con la finalidad de que alcancen total bienestar, a través de servicios de salud considerables y permitidos que impliquen menores riesgos para el paciente, lo cual dependen en gran medida de las herramientas brindadas por el centro de salud, por lo que es imperativo que el enfermero cuente con los mecanismos requeridos para llevar a cabo sus funciones (34).

La atención de calidad que ofrecen los enfermeros a los usuarios depende de cómo lleven a cabo su labor de manera segura y oportuna. Esto se relaciona con el nivel de madurez y experiencia que tenga el profesional en términos de conocimientos

teóricos y prácticos. Por esta razón, es fundamental que los enfermeros reciban una formación adecuada para alcanzar los mejores estándares de calidad en la atención que ofrecen (35).

Para lograr un nivel de calidad óptimo en enfermería, es necesario ser eficiente y efectivo en la atención, asegurándose de satisfacer a todos los pacientes de manera equitativa. La buena atención en enfermería se basa en una serie de características y acciones que permiten restaurar la salud del paciente. En otras palabras, se trata de realizar las acciones correctas y abordar las preocupaciones del paciente, aliviar su incomodidad y fortalecer la confianza a través de una comunicación efectiva (36).

Dentro del Hospital de Huaycán existen múltiples equipos de trabajo, sin embargo, el rol del personal de enfermería es crucial debido a que son los que interactúan directamente con los pacientes durante períodos prolongados de tiempo. Es importante ofrecer una atención interpersonal de excelencia para asegurar que los pacientes estén contentos, ya que ellos son especialmente susceptibles al trato recibido y usualmente lo toman en cuenta como un factor crucial al momento de evaluar la calidad de la atención en general, lo que incluye aspectos técnicos (37).

### **Dimensiones de la calidad de atención**

#### **Dimensión 1: calidad objetiva**

La calidad objetiva se conoce como aquellos servicios que brinda la institución o la organización, la cual se encuentra conformada por la infraestructura, el bienestar y la cantidad de equipos con los que cuentan para ofrecer adecuadamente el servicio (38).

En ese mismo sentido se entiende que la calidad objetiva busca medir los aspectos tangibles y que se pueden comprobar como la limpieza en las habitaciones, la capacidad de mantener uniforme al personal o los trabajadores, la puntualidad con

la que se llevan a cabo las citas o todo dato que se brinda al usuario y sus familiares; establece el discernimiento de la atención que recibe, siendo fundamental debido a que abarca a estudios y permite precisar la expectativas del paciente o su familiar directo (39).

### **Dimensión 2: calidad subjetiva**

La calidad subjetiva se encuentra directamente asociada con lo que el paciente o usuario percibe con referencia al trato, comunicación e información por parte de los trabajadores del área de salud quienes facilitan el establecimiento de una relación empática con los usuarios y ofrece una adecuada valoración sobre de la calidad del proceso de cuidado (40).

A fin de medir o evaluar la calidad de atención se busca proponer la calidad subjetiva, la cual permite evaluar o analizar la cortesía, empatía, la posibilidad que tiene la organización de brindar una respuesta idónea a las solicitudes de los usuarios quienes buscan una atención personalizada y contar con profesionales de calidad que puedan ser evaluados por el paciente (41).

### **Modelo de atención de enfermería Virginia Henderson**

La enfermera estadounidense Virginia Henderson creó un modelo que destaca los requisitos necesarios para satisfacer las catorce necesidades fundamentales de las personas, incluyendo tanto aspectos físicos como psicológicos, dentro del contexto de la atención médica. Este modelo se enfoca en la corriente de integración y su impacto en el bienestar de los pacientes (42).

Esta teoría sostiene que las personas son seres holísticos que comprenden elementos biológicos, socioculturales, espirituales y psicológicos interconectados, que se influyen mutuamente y permiten el desarrollo del potencial humano. Además, la teoría reconoce que el entorno es un factor dinámico que evoluciona con el tiempo.

Según la autora, los enfermeros tienen la tarea de satisfacer las necesidades de los pacientes que se vean afectadas, ya que la independencia en la realización de las acciones básicas es esencial para mantener la salud. La autora destaca que esto no es una carencia, sino un requisito fundamental para una vida plena y satisfactoria (43).

El modelo enfatiza en el humanismo en lugar del positivismo en la atención de enfermería al ser humano, ya que el objetivo es ayudar a las personas, tanto sanas como enfermas, a recuperar la salud o morir con dignidad. Se reconoce que las personas tienen necesidades básicas como respirar, comer, evacuar, moverse y mantener una postura adecuada, dormir, vestirse o desvestirse, mantener la higiene, prevenir lesiones, expresarse y practicar sus creencias, entre otras (44).

### **2.3. Formulación de Hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención en el personal de enfermería del hospital de Huaycán, Lima-2023.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención en el personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023.

#### **2.3.2 Hipótesis específica**

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión ambiente físico con la calidad de atención en el personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión ambiente físico con la calidad de atención en el personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023.

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión ambiente psicológico con la calidad de atención en el personal de enfermería del hospital de Huaycán, Lima-2023.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión ambiente psicológico con la calidad de atención en el personal de enfermería del hospital de Huaycán, Lima-2023.

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión ambiente social con la calidad de atención en el personal de enfermería del hospital de Huaycán, Lima-2023.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión ambiente social con la calidad de atención en el personal de enfermería del hospital de Huaycán, Lima-2023.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de la investigación**

En esta investigación el método que usó fue el hipotético-deductivo, que consiste en formular hipótesis que fueron apoyadas o refutadas por las pruebas estadísticas, empleando un razonamiento deductivo. Este enfoque se utiliza comúnmente en la investigación científica, especialmente en los estudios cuantitativos (45).

### **3.2. Enfoque de la investigación**

En este estudio, se utilizó un enfoque cuantitativo, ya que los datos que se recopilaron se basaron en información numérica y también se sometieron a un análisis estadístico tanto descriptivo como inferencial. Este enfoque se basa en la proposición de que los fenómenos de la realidad son objetivamente visibles y medibles (46).

### **3.3. Tipo de investigación**

Dado que el objetivo de la presente investigación es tener fines prácticos y aplicativos inmediatos, se realizó un estudio de tipo aplicado. En este tipo de investigación, se utilizan los hallazgos obtenidos para mejorar el bienestar de las personas, en este caso específico, los profesionales de enfermería. El objetivo es utilizar la teoría científica para comprender la realidad de un fenómeno y aplicarla para optimizar el bienestar de las personas (47).

### **3.4. Diseño de la investigación**

El diseño aplicado en la presente investigación no experimental, ya que se observaron las variables en su contexto natural. Se trata de una investigación de alcance correlacional, con el propósito de evidenciar a través de datos estadísticos que hay una conexión entre las variables que se están analizando, se llevó a cabo este



estudio. Asimismo, esta investigación se realizó de forma transeccional, lo que implica que se sustentó en información recolectada en un lugar y tiempo específico (48).

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

La población se define como un grupo de personas o elementos que comparten características iguales que le permitirán ser parte de un trabajo de investigación (49).

En el contexto de este estudio de investigación se contó con una población de 80 profesionales de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023.

#### **Criterios de inclusión**

- Profesionales de la enfermería que tengan al menos seis meses laborando en el hospital de Huaycán, Lima-2023.
- Enfermeros que acceden a participar en la investigación

#### **Criterios de exclusión**

- Enfermeros que se rehúsen a colaborar con la investigación
- Trabajadores de enfermería que se encuentren de con permiso especial o de vacaciones
- Enfermeros que estén recién ingresados en la nómina del hospital de Huaycán, Lima-2023.

### 3.6. Variable y operacionalización

Variabes	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
<b>Estrés laboral</b>	Se puede describir la respuesta del organismo ante situaciones estresantes, que pueden generar síntomas físicos y emocionales, como una medida de defensa frente a factores internos o externos. Estos síntomas se caracterizan por cambios en el estado emocional y cansancio mental y físico (22).	Las respuestas negativas tanto emocionales como físicas que puede experimentar el personal de enfermería del Hospital de Huaycán en Lima son ocasionadas cuando las exigencias laborales no se ajustan a los recursos, habilidades y necesidades del trabajador. Estos síntomas abarcan diferentes áreas como el ambiente físico, psicológico y social, los cuales serán evaluados en una escala de tipo Likert: “Nunca” (0), “A veces” (1), “Frecuentemente” (2) y “Muy frecuentemente” (3). La sumatoria de los puntos obtenidos en cada área da lugar a un índice global cuyo rango oscila entre 0 y 102, siendo un valor más alto indicador de mayores niveles de estrés.	Ambiente Físico	Carga laboral Tiempo Tareas realizadas	Ordinal  Nunca (0)  Alguna vez (1) Frecuente (2) Muy frecuente (3)	Bajo (0-34) Medio (35 - 78) Alto (79-102)
			Ambiente psicológico	Sufrimiento Fallecimientos Nivel de preparación profesional Nivel de apoyo		
			Ambiente social	Conflictos con el personal de salud Insuficiente personal		

<b>Calidad de atención</b>	La calidad se refiere a la evaluación que un usuario hace acerca de las excelencia o superioridad de un producto o servicio. En el contexto de la salud, la calidad se refiere a una característica intrínseca de los procedimientos de atención médica que puede ser percibida desde diferentes perspectivas. Es una visión global de la salud, abstracta en naturaleza, con un objetivo específico, y subjetiva en función de las culturas y paradigmas sociales. La multidimensionalidad de la calidad de atención médica es influenciada por las corrientes y paradigmas sociales (34).	Se refiere a la medida que se obtiene a través de la escala de la calidad de la atención de Enfermería basado en el SERVQUAL	Calidad objetiva	Aspectos tangibles Seguridad	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (22-40) Medio (41-67) Alto (68-110)
			Calidad subjetiva	Cortesía Empatía Capacidad de respuesta Competencia profesional		

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Es importante utilizar métodos para confirmar los hechos que se estén discutiendo en cualquier investigación. Si bien existen numerosas técnicas para ello, en este estudio se optó por la aplicación de una encuesta para analizar el nivel de estrés laboral y calidad de atención de los enfermeros del Hospital de Huaycán. Posteriormente, los datos recopilados fueron evaluados mediante experimentos estadísticas (50).

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

El estudio utilizó la Escala de Estrés de Enfermería (NSS), desarrollada por Gray-Toft y Anderson en 1981, adaptado en Perú por Collana en el año 2016, para medir el nivel de estrés laboral en enfermeros por medio de 34 ítems divididas en tres dimensiones del origen del estrés en una escala tipo Likert que va de 0 a 3 puntos. Los resultados obtenidos en cada dimensión fueron sumados para obtener un índice global que oscila entre 0 y 102. Es importante destacar que a medida que aumenta el puntaje en la escala, se incrementa el nivel de estrés experimentado por los enfermeros en su lugar de trabajo (51).

En el caso de la segunda variable, se ha empleado un cuestionario para medir la calidad de atención, el cual fue creado según el modelo SERVQUAL y propuesto por Cajasol en el año 2017, siendo el mismo adaptado al ámbito de enfermería en Lima por Puicon Roxana en el año 2022, se encuentra conformado por 22 ítems y se compone en las dimensiones de calidad objetiva y calidad subjetiva (52)

#### **3.7.3. Validación**

La Escala de Estrés de Enfermería (NSS) fue evaluada en términos de su validez por un grupo de expertos. Estos especialistas analizaron cuidadosamente los

ítems del cuestionario para la población de estudio y determinaron que la escala tenía una validez del constructo muy alta, con un rango que osciló entre 0,97 y 1 (51).

Con respecto al instrumento para evaluar la calidad de atención, la misma fue valorada través del juicio de expertos por Puicon Roxana en el año 2022, obteniendo que el instrumento es válido para su ejecución (52).

#### **3.7.4. Confiabilidad**

La Escala de Estrés de Enfermería – NNS que se usará para el presente estudio mostró una consistencia interna de Alpha de Cronbach realizado por Echeverría en el año 2017, a 10 personas con un resultado de 0.77 (51).

Respecto al instrumento de Calidad de Atención fue evaluado en términos de su confiabilidad, por parte de Puicon en el año 2022, obteniéndose un resultado de 0,978, lo que indica una alta confiabilidad en los datos obtenidos (52).

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

Hace referencia a la metodología utilizada en este estudio, con el fin de procesar y analizar la información recopilada de una población determinada, con el objetivo de obtener resultados que correspondan con los objetivos, problemas e hipótesis planteados. Este proceso requiere el uso de instrumentos y herramientas estadísticas para la agrupación de datos y un análisis adecuado (53).

En la fase de desarrollo del estudio que está llevando a cabo actualmente, se aplicó el software estadístico SPSS en su versión 25 para aplicar el estadígrafo Rho de Spearman. El uso de este método permitió la creación de tablas y gráficos necesarios para el desarrollo de la evaluación y validación de las suposiciones planteadas en la investigación.

### 3.9. Aspectos éticos

Los datos proporcionados en esta investigación son veraces y confiables, cumpliendo con los aspectos éticos establecidos por el comité de ética de la Universidad Norbert Wiener. Antes de su ejecución, se realizó una evaluación ética para obtener la aprobación necesaria. También se respetaron los derechos de autor al citar adecuadamente todas las fuentes utilizadas en la investigación según las normas Vancouver.

Se garantiza que los datos de cada uno de los participantes del estudio sean confidenciales y originales, cuidando de manejarlos con discreción y evitando su divulgación pública. Todo ello con el objetivo de que se sientan seguros y confiados en su participación. Además, se respetaron los principios éticos establecidos en la Declaración de Helsinki, que buscan proteger la salud, dignidad, integridad y derecho a la autodeterminación de las personas que colaboran en investigaciones.

Se aplicó el principio de Autonomía, ya que los participantes de la muestra brindaron su consentimiento informado sin ser objeto de coerción alguna. También se aplicó el principio de beneficencia y no maleficencia, ya que los resultados obtenidos fueron manejados sin hacer algo que afecte negativamente a otras personas que no están involucradas en el estudio y los fines del estudio son rigurosamente académicos. Además, la investigación se desarrolló bajo el principio de justicia, sin alterar los resultados obtenidos.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

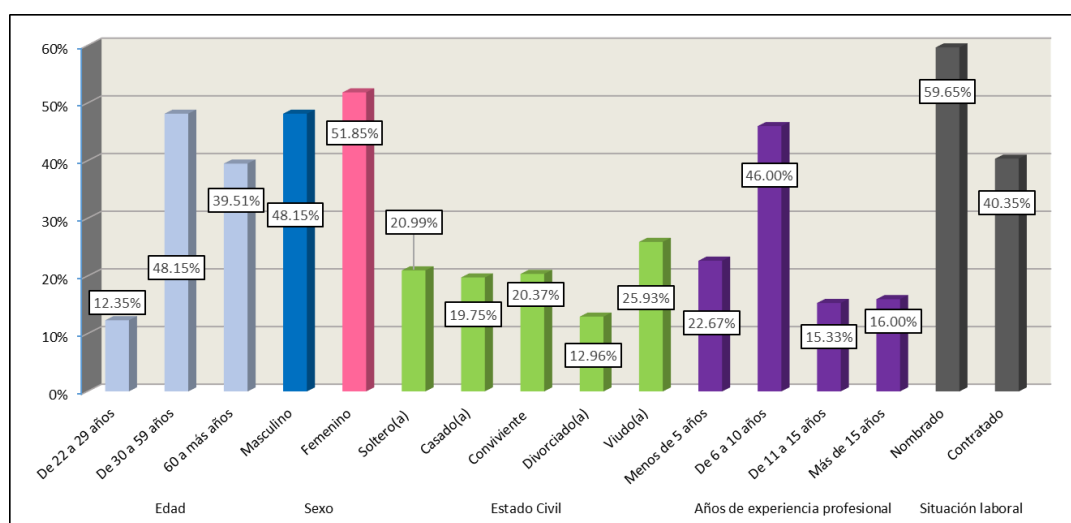
### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de los resultados

**Tabla 1.** Resultados sociodemográficos en el personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Edad	De 22 a 29 años	10	12.35%	12.35%
	De 30 a 59 años	39	48.15%	60.49%
	60 a más años	32	39.51%	100.00%
	Total	80	100.00%	
Sexo	Masculino	39	48.15%	48.15%
	Femenino	41	51.85%	100.00%
	Total	80	100.00%	
Estado Civil	Soltero(a)	17	20.99%	20.99%
	Casado(a)	16	19.75%	40.74%
	Conviviente	16	20.37%	61.11%
	Divorciado(a)	10	12.96%	74.07%
	Viudo(a)	21	25.93%	100.00%
	Total	80	100.00%	
Años de experiencia profesional	Menos de 5 años	18	22.67%	22.67%
	De 6 a 10 años	37	46.00%	68.67%
	De 11 a 15 años	12	15.33%	84.00%
	Más de 15 años	13	16.00%	100.00%
	Total	80	100.00%	
Situación laboral	Nombrado	48	59.65%	59.65%
	Contratado	32	40.35%	100.00%
	Total	80	100.00%	

**Figura 1.** Resultados sociodemográficos en el personal de enfermería y pacientes del hospital de Huaycán-Lima



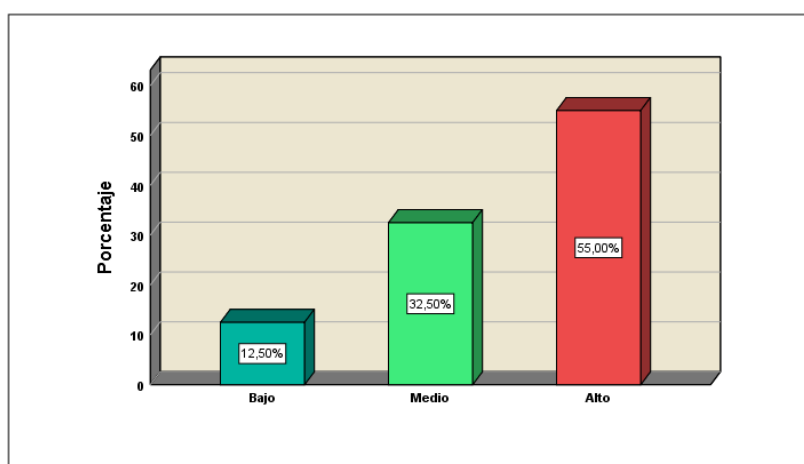
**Interpretación:** En cuanto a la edad, el 48.15% del personal tiene entre 30 y 59 años, mientras que el 39.51% tiene 60 años o más. La franja etaria más joven, de 22 a 29 años, representa el 12.35%. En cuanto al género, el 51.85% del personal es femenino, mientras que el 48.15% es masculino. En cuanto al estado civil, el 25.93% del personal es viudo(a), seguido de cerca por el grupo de convivientes y casados, que representan el 20.37% y el 19.75%, respectivamente.

En cuanto a la experiencia profesional, el 46% del personal tiene entre 6 y 10 años de experiencia, seguido del 22.67% con menos de 5 años de experiencia. El 16% del personal tiene más de 15 años de experiencia. En cuanto a la situación laboral, el 59.65% del personal está nombrado, mientras que el 40.35% está contratado.

**Tabla 2.** Niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	12.50%	12.50%
	Medio	26	32.50%	45.00%
	Alto	44	55.00%	100.00%
	Total	80	100.00%	

**Figura 2.** Niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima





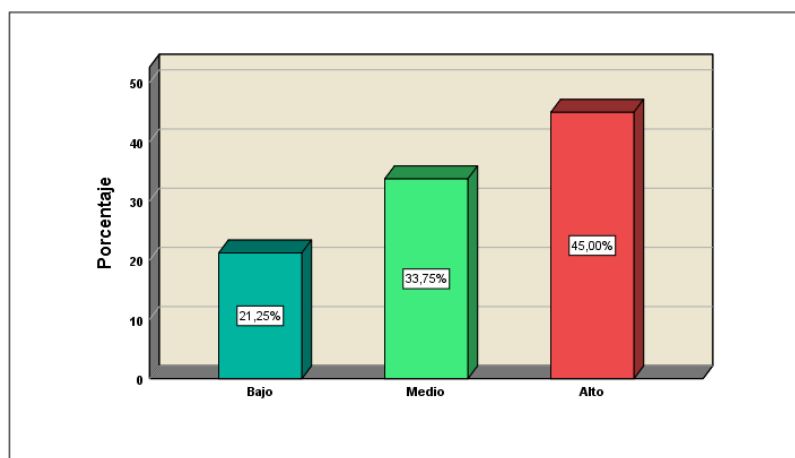
**Interpretación:** El 55% del personal reporta un nivel de estrés laboral alto, mientras que el 32.5% reporta un nivel de estrés medio. Solo el 12.5% del personal reporta un nivel de estrés laboral bajo.

Es crucial adoptar acciones para encarar y minimizar el estrés laboral en los enfermeros, ya que este fenómeno puede tener repercusiones negativas en su salud psicológica y física, además de incidir en su bienestar en términos generales.

**Tabla 3.** Niveles de estrés del ambiente físico en el personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	21.25%	21.25%
	Medio	27	33.75%	55.00%
	Alto	36	45.00%	100.00%
	Total	80	100.00%	

**Figura 3.** Niveles de estrés del ambiente físico en el personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima

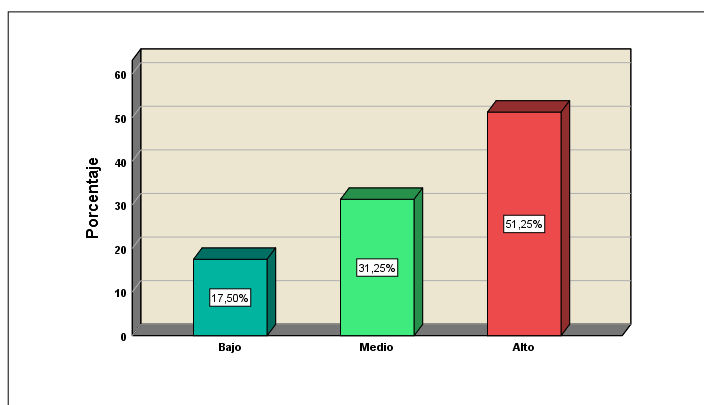


**Interpretación:** El 45% de los trabajadores reportan un nivel de estrés alto en el ambiente físico, mientras que el 33.75% reporta un nivel de estrés medio. Solo el 21.25% del personal reporta un nivel de estrés bajo en el ambiente físico.

**Tabla 4.** Niveles de estrés del ambiente social en el personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	17.50%	17.50%
	Medio	25	31.25%	48.75%
	Alto	41	51.25%	100.00%
	Total	80	100.00%	

**Figura 4.** Niveles de estrés del ambiente social en el personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima

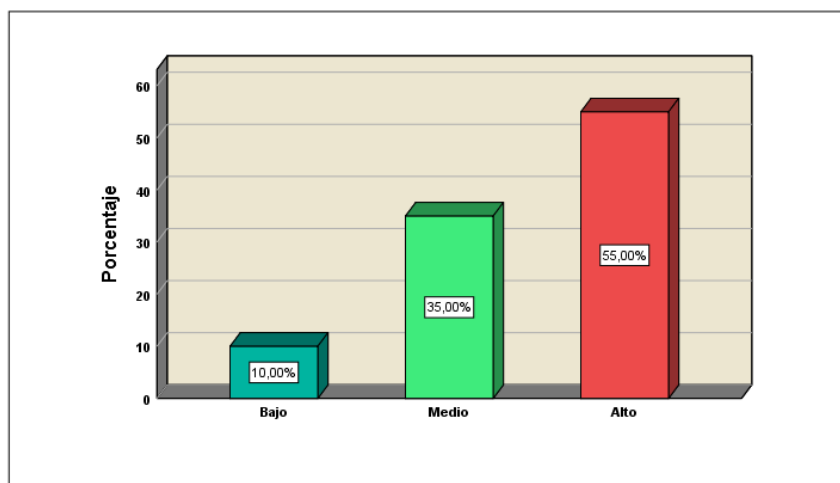


**Interpretación:** El 51.25% del personal reporta un nivel de estrés alto en el ambiente social, por otra parte, el 31.25% reporta un nivel de estrés medio. Solo el 17.5% del personal reporta un nivel de estrés bajo en el ambiente social.

**Tabla 5.** Niveles de estrés ambiente psicológico en el personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	10.00%	10.00%
	Medio	28	35.00%	45.00%
	Alto	44	55.00%	100.00%
	Total	80	100.00%	

**Figura 5.** Niveles de estrés ambiente psicológico en el personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima

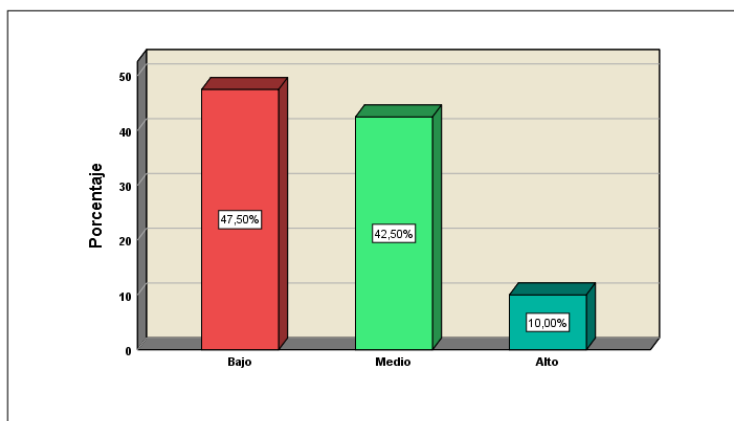


**Interpretación:** El 55% del personal reporta un nivel de estrés alto en el ambiente psicológico, mientras que el 35% reporta un nivel de estrés medio. Solo el 10% del personal reporta un nivel de estrés bajo en el ambiente psicológico.

**Tabla 6.** Niveles de calidad de atención del personal de enfermería según pacientes del hospital de Huaycán-Lima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	38	47.50%	47.50%
	Medio	34	42.50%	90.00%
	Alto	8	10.00%	100.00%
	Total	80	100.00%	

**Figura 6.** Niveles de calidad de atención del personal de enfermería según pacientes del hospital de Huaycán-Lima

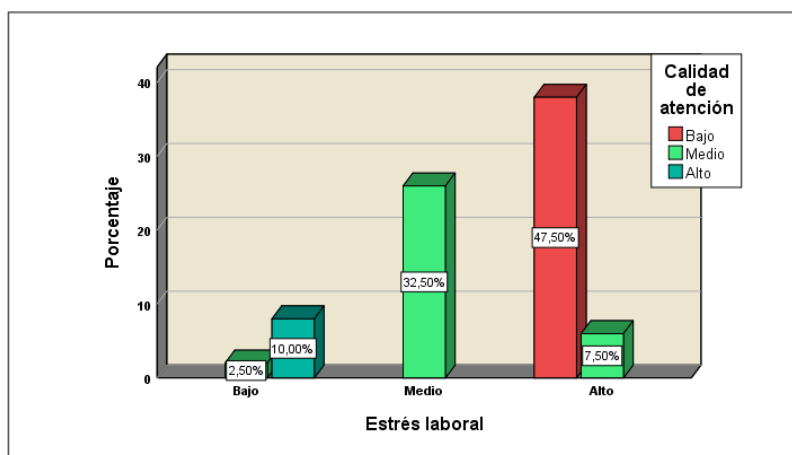


**Interpretación:** El 47.5% de los pacientes reportan una calidad de atención baja por parte del personal de enfermería, mientras que el 42.5% reporta una calidad de atención media. Solo el 10% de los pacientes reporta una calidad de atención alta por parte del personal de enfermería. Estos resultados son preocupantes, ya que indican que hay una percepción generalizada de que la calidad de atención por parte del personal de enfermería en el hospital es baja.

**Tabla 7.** Cruce niveles de estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima

		Calidad de atención						Total	Total
		Bajo		Medio		Alto			
Estrés laboral	Bajo	0	0.00%	2	2.50%	8	10.00%	10	12.50%
	Medio	0	0.00%	26	32.50%	0	0.00%	26	32.50%
	Alto	38	47.50%	6	7.50%	0	0.00%	44	55.00%
<b>Total</b>		38	47.50%	34	42.50%	8	10.00%	80	100.00%

**Figura 7.** Cruce niveles de estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima



**Interpretación:** Este cruce de datos muestra la relación entre los niveles de estrés laboral y la calidad de atención del personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima. En la tabla se puede observar que:

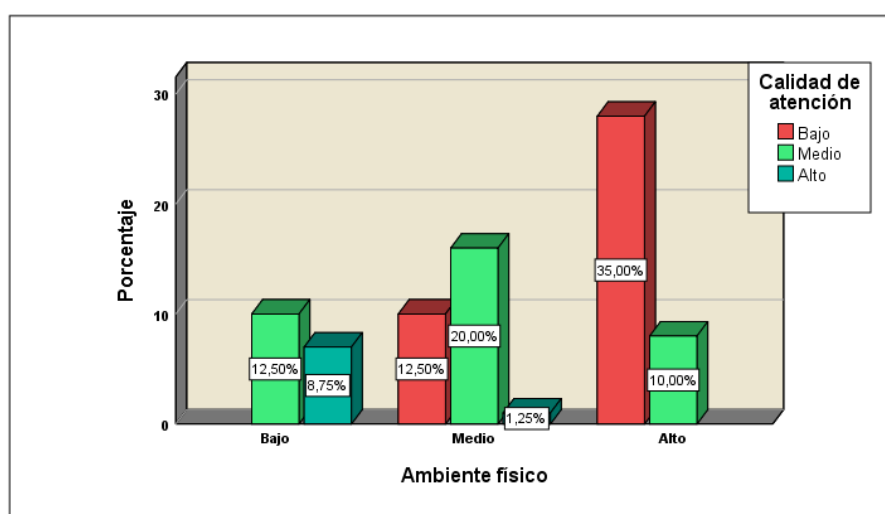
- De los enfermeros que tienen un nivel bajo de estrés laboral, el 100% proporcionó una calidad de atención media o alta.
- De los enfermeros que tienen un nivel medio de estrés laboral, el 32.5% proporcionó una calidad de atención media, mientras que el otro 32.5% no se clasificó en ningún nivel de calidad de atención.
- De los enfermeros que tienen un nivel alto de estrés laboral, el 47.5% proporcionó una calidad de atención baja y el 7.5% proporcionó una calidad de atención media.

En general, se puede observar que hay una asociación entre los niveles de estrés laboral y la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería en el hospital de Huaycán-Lima. Aquellos enfermeros con niveles más altos de estrés laboral parecen tener más probabilidades de proporcionar una calidad de atención baja.

**Tabla 8.** Cruce niveles de estrés en el ambiente físico y calidad de atención del personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima

		Calidad de atención							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
Ambiente físico	Bajo	0	0.00%	10	12.50%	7	8.75%	17	21.25%
	Medio	10	12.50%	16	20.00%	1	1.25%	27	33.75%
	Alto	28	35.00%	8	10.00%	0	0.00%	36	45.00%
Total		38	47.50%	34	42.50%	8	10.00%	80	100.00%

**Figura 8.** Cruce niveles de estrés en el ambiente físico y calidad de atención del personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima



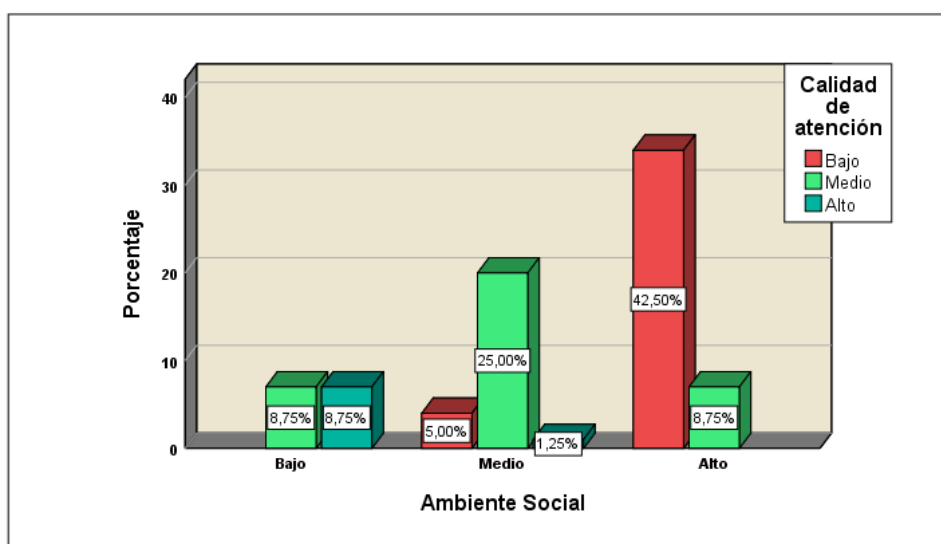
**Interpretación:** Este cuadro muestra la tabulación cruzada entre los niveles de estrés en el ambiente físico y la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima. Se observa que entre los que reportaron niveles bajos de estrés en el ambiente físico, el 17,65% calificó la calidad de la atención como baja, el 58,82% como media y el 41,18% como alta. Entre los que declararon niveles medios de estrés en el entorno físico, el 37,04% calificó la calidad de la atención como baja, el 47,06% como media y el 2,94% como alta. Entre los que declararon niveles altos de estrés en el entorno físico, el 77,78% calificó la calidad de la atención como baja, el 22,22% como media y el 0% como alta. En general, este cuadro sugiere que los niveles más altos de estrés en el ambiente físico se asocian con calificaciones más bajas de la

calidad de la atención brindada por el personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima.

**Tabla 9.** Cruce niveles de estrés en el ambiente social y calidad de atención del personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima

		Calidad de atención						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
Ambiente Social	Bajo	0	0.00%	7	8.75%	7	8.75%	14	17.50%
	Medio	4	5.00%	20	25.00%	1	1.25%	25	31.25%
	Alto	34	42.50%	7	8.75%	0	0.00%	41	51.25%
Total		38	47.50%	34	42.50%	8	10.00%	80	100.00%

**Figura 9.** Cruce niveles de estrés en el ambiente social y calidad de atención del personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima



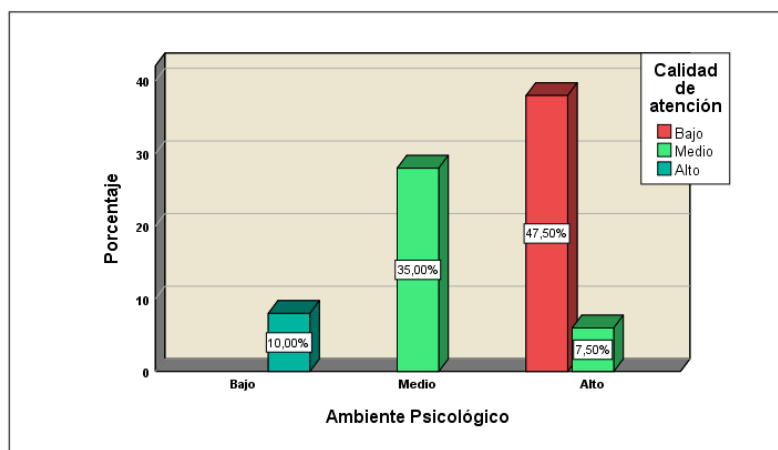
**Interpretación:** En este cruce de datos se puede observar que el nivel de estrés en el ambiente social tiene una influencia importante en la calidad de atención del personal de enfermería. Se puede ver que, en el grupo de enfermeros con nivel de estrés alto en el ambiente social, el 42.5% de ellos recibieron una calificación de calidad de atención baja y el 8.75% una calificación media, lo que representa el 51.25% de los enfermeros en este grupo. Por otro lado, en el grupo de enfermeros con nivel de estrés bajo en el ambiente social, el 100% recibieron una calificación de calidad de atención media o alta. Estos resultados sugieren que el ambiente social en el que se desenvuelve el

personal de enfermería tiene una influencia significativa en la calidad de atención que brindan.

**Tabla 10.** Cruce niveles de estrés en el ambiente psicológico y calidad de atención del personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima

		Calidad de atención						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
Ambiente Psicológico	Bajo	0	0.00%	0	0.00%	8	10.00%	8	10.00%
	Medio	0	0.00%	28	35.00%	0	0.00%	28	35.00%
	Alto	38	47.50%	6	7.50%	0	0.00%	44	55.00%
Total		38	47.50%	34	42.50%	8	10.00%	80	100.00%

**Figura 10.** Cruce niveles de estrés en el ambiente psicológico y calidad de atención del personal de enfermería del hospital de Huaycán-Lima



**Interpretación:** En este cruce de datos se puede observar que cuando el nivel de estrés en el ambiente psicológico es alto, la calidad de atención del personal de enfermería es baja, ya que el 47.5% de los casos en esta categoría corresponden a una calidad de atención baja. Por otro lado, cuando el nivel de estrés en el ambiente psicológico es bajo o medio, la calidad de atención del personal de enfermería es más variada, con porcentajes similares en las tres categorías de calidad de atención. En general, en este cruce de datos se observa una relación negativa entre el nivel de estrés en el ambiente psicológico y la calidad de atención del personal de enfermería.



#### 4.1.2. Prueba de Hipótesis

**Tabla 11.** *Prueba de normalidad general*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	0.149	80	0.000	0.923	80	0.000
Ambiente físico	0.152	80	0.000	0.936	80	0.001
Ambiente Social	0.129	80	0.002	0.936	80	0.001
Ambiente Psicológico	0.168	80	0.000	0.917	80	0.000
Calidad de atención	0.152	80	0.000	0.917	80	0.000

**Interpretación:** La prueba de normalidad es utilizada para verificar si una muestra de datos sigue una distribución normal. En este caso, se aplicaron dos pruebas de normalidad diferentes: la prueba de Kolmogorov-Smirnov

Los resultados muestran que, para todas las variables, la significancia es menor que 0.05, lo que indica que no se puede asumir que los datos siguen una distribución normal. Por lo tanto, se deben utilizar métodos estadísticos no paramétricos para analizar las relaciones entre estas variables.

**Tabla 12.** *Escala de coeficiente de correlación de Rho de Spearman*

Rango	Relación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

**Fuente:** Hernández, Fernández & Baptista (2014, pág.132)

### Comprobación de Hipótesis general

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención en el personal de enfermería del hospital de Huaycán, Lima-2023.

**H0:** No existe relación entre el estrés laboral y la calidad de atención en el personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023.

**Tabla 13.** Prueba de Hipótesis general

			Estrés laboral	Calidad de atención
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1.000	-,792**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
Calidad de atención	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	-,792**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

**Interpretación:** La prueba de hipótesis general muestra que hay una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención en el personal de enfermería del hospital de Huaycán, Lima-2023 (Hi). Esto se basa en el coeficiente de correlación de Spearman de -0,792 y un valor p de 0,000, lo que indica una correlación inversa considerable y significativa entre estas dos variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) de que no existe relación entre el estrés laboral y la calidad de atención en el personal de enfermería del hospital de Huaycán, Lima-2023.

### Comprobación de Hipótesis específica 1

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión ambiente físico con la calidad de atención en el personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023.

**H0:** No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión ambiente físico con la calidad de atención en el personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023.

**Tabla 14.** Prueba de hipótesis específica 1

			Ambiente físico	Calidad de atención
Rho de Spearman	Ambiente físico	Coefficiente de correlación	1.000	-,703**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	-,703**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

**Interpretación:** La prueba de hipótesis específica 1 muestra que hay una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión ambiente físico y la calidad de atención en el personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023. El coeficiente de correlación de Spearman es de -0.703 con una significancia bilateral de 0.000, lo que indica una correlación inversa media entre ambas variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que sí existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión ambiente físico y la calidad de atención en el personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023.

### Comprobación de hipótesis específica 2

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión ambiente social con la calidad de atención en el personal de enfermería del hospital de Huaycán, Lima-2023.

**H0:** No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión ambiente social con la calidad de atención en el personal de enfermería del hospital de Huaycán, Lima-2023.

**Tabla 15.** Prueba de hipótesis específica 2

			Ambiente Social	Calidad de atención
Rho de Spearman	Ambiente Social	Coeficiente de correlación	1.000	-,765**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	-,765**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión ambiente social y la calidad de atención en el personal de enfermería del hospital de Huaycán, Lima-2023. El coeficiente de correlación de Spearman es de -0.765 y la p-value es 0.000, lo que indica que la correlación es significativa considerable e inversa, es decir, a medida que el ambiente social en el que trabajan los enfermeros es más estresante, su calidad de atención disminuye. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

### Comprobación de hipótesis específica 3

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión ambiente psicológico con la calidad de atención en el personal de enfermería del hospital de Huaycán, Lima-2023.

**H0:** No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión ambiente psicológico con la calidad de atención en el personal de enfermería del hospital de Huaycán, Lima-2023.

**Tabla 16.** Prueba de hipótesis específica 3

		Ambiente Psicológico	Calidad de atención
Rho de Spearman	Ambiente Psicológico	1.000	-,781**
			0.000
		80	80
Calidad de atención	Calidad de atención	-,781**	1.000
		0.000	
		80	80

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis específica 3, se puede afirmar que existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión ambiente psicológico con la calidad de atención en el personal de enfermería del hospital de Huaycán, Lima-2023, ya que el coeficiente de correlación de Spearman fue inversa y considerable -0.781 y el valor de p es menor a 0.05. Por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto indica que el ambiente psicológico en el trabajo puede afectar negativamente la calidad de atención de los enfermeros.

#### 4.1.3. Discusión de los resultados

En esta sección se desarrolla la discusión y comparación de los resultados obtenidos con los hallazgos de las investigaciones seleccionadas como antecedentes de la presente investigación. Cabe resaltar que en el presente estudio se obtuvo en los datos descriptivos que el 55% del personal evaluado presentó alto nivel de estrés laboral, seguido del 32.5% con estrés medio y sólo 12.5% con bajo nivel de estrés. Lo que revela que hay una necesidad de abordar y reducir el estrés laboral en el personal de enfermería, ya que incidir de forma negativa en la salud mental y física, que afecta la calidad de vida en general. Mientras que para la variable calidad de atención, se obtuvo que el 47.5% de los pacientes reportan una calidad de atención baja por parte de enfermería, 42.5% reporta una calidad de atención media y solo 10% consideran

una alta calidad de atención. Algo preocupante puesto que hay una percepción generalizada de que la calidad de atención por parte del personal de enfermería en el hospital es baja.

En cuanto al objetivo general sobre la asociación entre el estrés laboral y la calidad de atención, en el presente estudio se halló que el coeficiente de correlación de Spearman de  $-0,792$  y un valor  $p$  de  $0,000$ , lo que indica que hay una correlación inversa considerable y significativa entre estas dos variables, por lo que se acepta la hipótesis alterna, que indica que existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención en el personal de enfermería de Huaycán, Lima-2023

Sin embargo, para Quispe y Alcázar (2018) En Bolivia. Hay nivel de conocimiento medio en 51% y en la práctica no hay cumplimiento en 71%. Estos resultados se pueden comparar con los de Gejaño (11) quien halló en su estudio una correlación de  $-0.866$  significativo correspondiente al 86.6% entre el estrés laboral y la calidad de atención que brindan los profesionales de enfermería pertenecientes a su muestra; por su parte, Bautista et al. (12) refieren que en el área de emergencia es de especial cuidado se requiere tener un gran cuidado en la relación del profesional-paciente puesto que necesita tener un cuidado riguroso en los momentos críticos que pueden surgir.

Con respecto al primer objetivo específico, el coeficiente de correlación de Spearman es de  $-0.703$  con una significancia bilateral de  $0.000$ , lo que indican una correlación inversa media entre el estrés laboral en la dimensión ambiente físico con la calidad de atención de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023. Estos resultados se contrastan con los de Lazo (13) quien halló que no existe relación entre el estrés laboral y la calidad de atención de los pacientes en el servicio de emergencia

del Hospital San Martín de Pangoa, mientras que Suprpto et al. (14) tampoco halló relación entre las condiciones de ambiente laboral con la calidad de servicios de enfermería en la instalación de emergencias del hospital, por lo que concluyó que los factores de estrés laboral de las enfermeras con la calidad de servicios de enfermería en la instalación de emergencia son factores de carga de trabajo y relaciones interpersonales.

Más-Pons y Escribá (26) refiere que las condiciones del ambiente físico pueden convertirse en un factor estresor, como la falta de claridad en las funciones asignadas o una carga de trabajo excesiva o por las relaciones interpersonales negativas, la falta de progreso profesional o problemas informáticos. El estrés también puede surgir debido a modelos de liderazgo, el tipo de ambiente laboral, la calidad de los puestos de trabajo, las modificaciones en la disposición y el funcionamiento de la empresa.

Con respecto al segundo objetivo específico sobre la asociación entre el estrés laboral en la dimensión ambiental social y la calidad de atención en la presente investigación se observó que el coeficiente de correlación de Spearman es de  $-0.765$  la p-value es de  $0.000$ , lo que indica una correlación significativa considerable e inversa, lo que sugiere que el ambiente social en el que trabajan los enfermeros es más estresante, se va disminuyendo la calidad de atención, estos resultados se pueden comparar con los de Suprpto et al. (14) encontraron una conexión entre los factores del estrés laboral, las relaciones interpersonales y la calidad de los servicios de enfermería. Concluyendo que los factores influyen en la calidad de la atención que brinda el personal de enfermería incluyen tanto la cantidad de estrés laboral que experimenta como la calidad de las relaciones interpersonales dentro del ambiente de trabajo.

De acuerdo con Morales (31) el estrés laboral en el ambiente social hace referencia a la interacción que tiene una persona con sus compañeros de trabajo, lo que puede generar altos niveles de estrés cuando la persona no puede satisfacer varias expectativas o demandas y no logra adaptarse adecuadamente al ambiente laboral.

Pero es posible que los trabajadores enfrenten problemas no solo en el ámbito laboral, sino también fuera de ella, como problemas familiares o económicos, que son de gran importancia social y a la larga inciden de forma negativa en el desempeño laboral, desarrollando importantes niveles de estrés (32).

En referencia al tercer objetivo específico que trata sobre la asociación entre el estrés laboral en la dimensión ambiente psicológico y la calidad de atención en el presente estudio se halló a través del coeficiente de correlación de Spearman fue inversa considerable  $-0.781$  y el valor  $p$  es menor a  $0.05$ , lo que quiere decir el ambiente psicológico en el trabajo puede afectar negativamente la calidad de atención de los enfermeros. En tal sentido, Álvarez (15) quien halló que el 52% presentó alto nivel de agotamiento emocional, mientras que, en la calidad de atención, la mayoría de los pacientes reportó que la atención recibida fue negativa, ya que no se sintieron satisfechos con los cuidados recibidos, por lo que llegó a la conclusión de que existe una relación directa entre las dimensiones del estrés laboral y la calidad de cuidado que ofrecen los pacientes. En cuanto al estudio de Irazabal (16) encontró que 54,7% manifiestan sensación de incapacidad frente a un paciente que no experimenta mejoría, además halló que 20,8% presentó dificultad para trabajar con los colegas de su propia unidad de trabajo, mientras que 66% de los pacientes de su muestra sintieron satisfacción respecto a la calidad de atención recibida, lo que sugiere que no existe una conexión entre factores estresores y el nivel de calidad de atención que se brinda del personal de enfermería.



Cabe resaltar que el estrés labora en el ambiente psicológico incluye percepciones y experiencias que tienen los empleados, algunos pueden estar enfocados en metas financieras que tienen los empleados, algunos pueden estar enfocados también en el crecimiento personal, mientras que otros pueden estar más interesados en las relaciones humanas y habilidades emocionales (29).

Los procesos emocionales y cognitivos se relacionan con el estrés, que a su vez se relaciona con el rendimiento de los individuos, cuando se produce una respuesta ansiosa, la cual puede ser a medida a través de explosiones fisiológicas y que no se encontraron diferencias en la respuesta al estrés corporal entre personas con baja ansiedad y personas con alta ansiedad (30).

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

**Primera:** Conforme al objetivo general se halló en el coeficiente de correlación de Spearman de  $-0,792$  y un valor  $p$  de  $0,000$ , lo que indica una correlación inversa considerable y significativa entre estas dos variables. Por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula ( $H_0$ ) de que no existe relación entre el estrés laboral y la calidad de atención en el personal de enfermería del hospital de Huaycán, Lima-2023.

**Segunda:** La prueba estadística del primer objetivo demuestra que el coeficiente de correlación de Spearman es de  $-0.703$  con una significancia bilateral de  $0.000$ , lo que indica una correlación inversa media entre ambas variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que sí existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión ambiente físico y la calidad de atención en el personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023.

**Tercera:** En cuanto al segundo objetivo específico se encontró que El coeficiente de correlación de Spearman es de  $-0.765$  y la  $p$ -value es  $0.000$ , lo que indica que la correlación es significativa considerable e inversa, es decir, a medida que el ambiente social en el que trabajan los enfermeros es más estresante, su calidad de atención disminuye. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

**Cuarta:** Sobre el tercer objetivo específico, el coeficiente de correlación de Spearman fue inversa y considerable  $-0.781$  y el valor de  $p$  es menor a  $0.05$ . Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Esto indica que el ambiente psicológico en el trabajo puede afectar negativamente la calidad de atención de los enfermeros.

## **5.2. Recomendaciones**

**Primera:** Se recomienda a la institución realizar evaluaciones periódicas con la finalidad de poder identificar el estrés laboral en los enfermeros, de manera que se puedan hallar estrategias que favorezcan a la optimización de la calidad de atención.

**Segunda:** asimismo, se sugiere evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios para tener conocimiento de sus expectativas relacionadas a la atención de los trabajadores de enfermería, con la finalidad de poder dar respuesta a sus necesidades.

**Tercera:** También se sugiere analizar tanto el estado mental y físico del personal de enfermería para poder brindar estrategias que contribuyan a conservar el equilibrio de las exigencias de la cotidianidad, también para lidiar con situaciones que generan estrés mediante estrategias efectivas. Esto es importante porque, con el tiempo, la fatiga y la falta de empatía pueden afectar la calidad de la atención que se presta al paciente.

**Cuarta:** De igual forma, se recomienda que, por medio de diversas actividades, se puedan mejorar el ambiente laboral, la identificación con la profesión y el nosocomio.

## REFERENCIAS

1. Carrillo-García C, Ríos-Rísquez M, Escudero-Fernández L, Martínez-Roche M. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enferm glob.* [Internet] 2018 [Consultado 2023 mar 20]; 17 (50): 304 – 324. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412018000200304](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412018000200304)
2. Vásquez-Mendoza S, González-Márquez Y. El estrés y el trabajo de enfermería: factores influyentes. *Más Vita Rev. Cien Salud* [Internet] 2020 [Consultado 2023 mar 20]; 2 (2): 51 – 59. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/08/1284113/85-texto-del-articulo-267-1-10-20200829.pdf>
3. Organización Mundial de la Salud (OMS). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. [Internet] 2022 [Consultado 2023 mar 20] 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=0&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=0&lang=es#gsc.tab=0)
4. Londoño L. Análisis de las características del estrés laboral, según datos sociodemográficos, en el personal de la Corporación Universitaria Lasallista de Caldas Antioquia en el año 2016. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, [Internet] 2019 [Consultado 2023 Jul 5] 17(17), 39 – 60. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2071-081X2019000100004&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2071-081X2019000100004&script=sci_abstract)
5. Liñan S. Clima organizacional y estrés laboral del personal profesional de enfermería del hospital Hermilio Valdizan – 2019. [Tesis de maestría], Perú, Universidad César Vallejo, 2019. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41704/Li%c3%blan\\_ASE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41704/Li%c3%blan_ASE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
6. Vidotti V, Trevisan J, Quina M, Perfeito R, Cruz M. Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermo. Globo* [Internet]. 2019 [Consultado el 9 de julio de 2022]; 18 (55): 344-376. Disponible

- en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412019000300011&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412019000300011&lng=es)
7. Consejo Internacional de Enfermería. Entornos de prácticas favorables: Lugares de trabajo de calidad – Atención de calidad al paciente. Disponible en: <https://docplayer.es/15042247-Entornos-de-practica-favorables-lugares-de-trabajo-de-calidad-atencion-de-calidad-al-paciente.html>
  8. Del Valle Solórzano, K. La sobrecarga laboral del personal de enfermería que influye en la atención de pacientes. Rev San Greg. [Internet] 2021 [Consultado 2023 mar 20]; 1 (47); 165 – 179. Disponible en: [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2528-79072021000400165&script=sci\\_arttext](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2528-79072021000400165&script=sci_arttext)
  9. Calderón G, Rivas L. Factores laborales y nivel de estrés en enfermeras de centro quirúrgico. Rev. Cubana Enfermer [Internet]. 2021 [Consultado en 2022 Jul 09]; 37 (4); 1-18. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v37n4/1561-2961-enf-37-04-e4143.pdf>
  10. Tapia R. Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería. Hospital Regional de Cajamarca, en tiempos Covid-19. [tesis de maestría], Perú: Universidad César Vallejo, 2022. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/90100/Tapia\\_RRD\\_P-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/90100/Tapia_RRD_P-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  11. Álvarez, M. Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud en el Hospital Básico de Amaluza. [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional de Loja, 2023. Disponible en: [https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28555/1/VicentaMaribel\\_AlvarezMerino.pdf](https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28555/1/VicentaMaribel_AlvarezMerino.pdf)
  12. Álvarez I, Gutiérrez A. Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería en la unidad de ginecología del hospital Sagrado Corazón de Jesús, primer semestre 2018. [Tesis de licenciatura]; Babahoyo: Unidad Técnica de Babahoyo, 2018. Disponible en: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/4522/P-UTB-FCS-ENF-000011.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  13. Irazaba E, Leano C. Factores laborales estresantes en el profesional de enfermería y su influencia en la percepción de calidad de atención a los pacientes del servicio de hospitalización clínica del Hospital General IESS Quito Sur, Quito, abril 2018

- marzo 2019. [Tesis de licenciatura]; Quito: Universidad Central del Ecuador, 2019. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18518/1/T-UC-0014-CME-072.pdf>
14. Moran, C., y Pari, N. Relación entre el estrés laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería del instituto regional de enfermedades Neoplásicas Centro Concepción, Junín Año 2020 – 2021. [Tesis de especialidad]. Callao: Universidad Nacional Del Callao, 2021. Disponibilidad en: [https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6490/TESIS\\_2D\\_AESP\\_MOR%c3%81N\\_FCS\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6490/TESIS_2D_AESP_MOR%c3%81N_FCS_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  15. Bautista M, Quilca T. Estrés laboral en enfermeros y su influencia en la calidad de atención en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno, 2021. [Tesis de licenciatura]; CHincha: Universidad Autónoma de Ica, 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1482/3/Maritz%20Bautista%20Villegas.pdf>
  16. Lazo R, Sánchez J. Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia de Hospital San Martín de Pangoa 2017. [Tesis de licenciatura]; Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco, 2018. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/4317/2EN.ED113L32.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  17. Castillo I, Torres N, Ahumada A, Cárdenas K, Licona S. Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia). Salud Uninorte [Internet] 2014 [Consultado 2023 mar 21]; 30 (1): 34 – 43. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v30n1/v30n1a05.pdf>
  18. Gholamzadeh S, Sharif F, Dehghan F. Sources of occupational stress and coping strategies among nurses who work in Admission and emergency departments of Hospitals related to Shiraz University of Medical Sciences. Iran J Nurs Midwifery Res [Internet] 2011 [Consultado 2023 mar 21]; 16 (1): 41 – 6. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22039378/>
  19. Andhika W. Work stress (causes, impacts and solutions): a case study on the net. Yogyakarta Employees. Russian Journal Agric Socio-Econo Sciences [Internet] 2018 [Consultado 2023 mar 21]; 76 (4): 80 – 91. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/324901949\\_WORK\\_STRESS\\_CAUS](https://www.researchgate.net/publication/324901949_WORK_STRESS_CAUS)

ES\_IMPACTS\_AND\_SOLUTIONS\_A\_CASE\_STUDY\_ON\_THE\_NET\_YOG  
YAKARTA\_EMPLOYEES

20. Obando I, Morales S, Orellana P. Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Rev Cubana Med Gene Integral*. [Internet] 2017 [Consultado 2023 mar 21]; 33 (3): 342 – 351. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/revcubmedgenint/cmi-2017/cmi173g.pdf>
21. Pérez Y, Zafra E. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del hospital Santa Rosa, Lima 2017. [Tesis de maestría], Lima: Universidad Norbert Wiener, 2018. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2717/TESIS%20P%C3%A9rez%20Yolanda%20-%20Zafra%20Emilia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
22. Betancourt M, Domínguez W, Peláez B, Herrera M. Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de Covid-19. *UNESUM-Ciencias* [Internet] 2020 [Consultado 2023 mar 22] 4 (3): 41 – 50. Disponible en: <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unsumciencias/article/view/308/210>
23. Montero Y, Vizcaíno M, Vizcaíno Y. Factores involucrados en la calidad de vida laboral para el ejercicio de la enfermería. *Rev. Cubana Med Militar* [Internet]. 2020 [Consultado 2023 mar 22]; 49 (2): 364 – 374. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/mil/v49n2/1561-3046-mil-49-02-e369.pdf>
24. Quispe D. Influencia del nivel de estrés laboral sobre el clima organizacional en el personal asistencial” de la Red de Salud Islay – 2019. [Tesis de licenciatura], Perú: Universidad Nacional de Arequipa, 2019. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10816/UPqucod.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
25. Morales C. Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. [Tesis de licenciatura]; Lima: Universidad Nacional de San Marcos, 2007. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/546/Morales\\_lcpdf.jsessionid=1cb33e5087a6b1a4c537bf18d5bf3eca?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/546/Morales_lcpdf.jsessionid=1cb33e5087a6b1a4c537bf18d5bf3eca?sequence=1)
26. Más-Pons R, Escribá V. La versión castellana de la Escala “The nursing stress Scale”. Proceso de adaptación transcultural. *Rev Esp Salud Publi*. [Internet] 1998 [Consultado 2023 mar 22]; 72 (6): 529 – 538. Disponible en:

[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57271998000600006](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57271998000600006)

27. Sánchez, JM. Estrés laboral. Hidrogénesis [Internet] 2010 [Consultado 2023 mar 22]; 8 (2); 55 – 63. Disponible en: <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
28. López-Fernández, J. Validación de la Escala de Estrés de Enfermería (NSS), de Gray-Toft y Anderson Memoria de Licenciatura. Disponible en: <https://www.cop.es/colegiados/T-00921/tesina.pdf>
29. Ochante F, Pimente S, Tello M. Estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibida por el familiar en el servicio de pediatría en un Hospital Nacional. Lima 2017 – 2018. [Tesis de especialización en enfermería pediátrica]; Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2018. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/4369/Estres\\_OchantePalomino\\_Flor.pdf?sequence=1](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/4369/Estres_OchantePalomino_Flor.pdf?sequence=1)
30. Naranjo Y, González L, Sánchez M. Proceso de atención de enfermería desde la perspectiva docente. AMC. [Internet] 2018 [Consultado 2023 mar 22]; 22 (6): 831 - 842. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-025520180006000831&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-025520180006000831&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
31. Morales E, Rubio A, Ramírez. Metaparadigma y teorización actual e innovadora de las teorías y modelos de enfermería. Rev Cient Enferm [Internet] 2012 [Consultado 2023 mar 22]; 1 (22): 9 – 10. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5417719>
32. Rodríguez-León A, Lugo-Zapata D. Garantía de la calidad en salud. Salud en Tabasco [Internet] 2006 [Consultado 2023 mar 22]; 12 (3): 551 – 554. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/487/48712308.pdf>
33. Torres-Buebfil R, Aguilar-Erosa J, Bolado-García P. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. [Internet] 2020 [Consultado 2023 mar 23]; 28 (1): 5 – 14. Disponible en: <https://www.medigrapHic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2020/eim201b.pdf>
34. Inga-Berrosipi, F., & Rodríguez, C. A. Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. Revista



- Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, [Internet] 2019; 36, 312-318. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/312-318/>
35. Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, [Internet] 2020. 20(3); 397-403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&%20pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&%20pid=S2308-05312020000300397)
36. Larios, C. D. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería* [Internet] 2020; 9(1). Disponible en: <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
37. Fariño-Cortez J, Cercado-Mancero A, Vera-Lorenti E, Valle-Flores J, Ocaña-Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Rev. Espacios*. [Internet] 2018 [Consultado 2023 mar 23]; 39 (32). Disponible en: <http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
38. Mendoza, N. B., & Placencia, M. Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología del Hospital de Huaycán de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Acta Médica Peruana*, [Internet]; 2020. 37(1), 19-26. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-59172020000100019&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-59172020000100019&script=sci_arttext)
39. Ruiz-Cerino, J. M., Tamariz-López, M. M., Méndez-González, L. A., Torres-Hernández, L., & Duran-Badillo, T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*, [Internet]; 5(14); 2020. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-60942020000200003](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003)
40. Del Carmen Silva-Cornejo, M. Calidad de sueño en estudiantes de la Facultad Ciencias de la Salud en una universidad pública peruana. *Revista Médica Basadrina*, [Internet]; 15(3), 19-25. 2021. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rmb/article/view/1152>
41. Zamorano González, B., Velázquez Narváez, Y., Peña Cárdenas, F., Ruiz Ramos, L., Monreal Aranda, Ó., Parra Sierra, V., & Vargas Martínez, J. I. (2019). Exposición al ruido por tráfico vehicular y su impacto sobre la calidad del sueño

- y el rendimiento en habitantes de zonas urbanas. *Estudios demográficos y urbanos*, [Internet]; 34(3), 601-629; 2019. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-72102019000300601](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-72102019000300601)
42. Barragán-Becerra J, Moreno C. Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. *Enferme Glob* [Internet] 2013 [Consultado 2023 mar 23]; 12 (29): 217 – 230. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412013000100011&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000100011&lng=es&tlng=es).
43. Cardona D. Propuesta de modelo de atención de enfermería – Hospital General de Medellín Colombia. [Tesis de licenciatura]; Medellín: Universidad de Antioquia, 2013. Disponible en: <file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/propuesta-de-modelo-de-atencion-de-enfermeria.pdf>
44. Enfermería actual. Actualización de enfermería. Necesidades Básicas Humanas. Disponible en: <https://enfermeriaactual.com/necesidades-basicas-de-virginia-henderson/>
45. Sánchez H, Reyes C, Mejía K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: ©Universidad Ricardo Palma; 2018. Disponible en: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
46. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la Investigación: las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. México: McGraw Hill; 2018. Disponible en: [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20(5).pdf)
47. Hernández R, Fernández C, Baptista Metodología de la Investigación. 6ªEd. México: McGraw Hill; 2014. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
48. Arias, J., y Covinos, M. Diseño y metodología de la investigación. Concytec: Perú, 2021. Disponible en: <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
49. Carhuancho, I., Sicheri, L., Nolazco, F., Guerrero, M., Casana, K. Investigación holística; diseño exploratorio; enfoque cuantitativo; población; 2019. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>

50. Cohen, N., y Gómez, G. *Metodología de la investigación. ¿Para qué? La producción de los datos y del diseño*. Teseo editorial; 2019. Disponible en: [http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\\_para\\_QUE.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_QUE.pdf)
51. Echeverría H. Percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica-Lima. *Cuid salud* [Internet] 2017 [consultado 2023 mar 23]; 3 (1): 239 – 248. Disponible en: [http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Cuidado\\_y\\_salud/article/view/1421/1316](http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Cuidado_y_salud/article/view/1421/1316)
52. Puicon, R. Gestión del cuidado y calidad de atención de Enfermería en la recepción del Recién nacido en hospital público de Lambayeque. [Tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo, 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78411>
53. Bernal, C. *Metodología de la investigación*. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. [Internet] 2010 [Consultado, 2024 mar 23]. Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

**ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

### Título de la Investigación: Estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cómo se relaciona el estrés laboral con la calidad de atención del personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cómo la dimensión ambiente físico del estrés laboral se relaciona con la calidad de atención del personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023?</p> <p>¿Cómo la dimensión ambiente psicológico del estrés laboral se relaciona con la calidad de atención del personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023?</p> <p>¿Cómo la dimensión ambiente social del estrés laboral se relaciona con la calidad de atención del personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral con la calidad de atención del personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar como la dimensión ambiente físico del estrés laboral se relaciona con la calidad de atención del personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023.</p> <p>Identificar como la dimensión ambiente psicológico del estrés laboral se relaciona con la calidad de atención del personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023.</p> <p>Identificar como la dimensión ambiente social del estrés laboral se relaciona con la calidad de atención del personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p><b>Hi:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención en el personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023.</p> <p><b>H0:</b> No existe relación entre el estrés laboral y la calidad de atención en el personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>Hi:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión ambiente físico con la calidad de atención en el personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión ambiente físico con la calidad de atención en el personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023.</p> <p><b>Hi:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión ambiente psicológico con la calidad de atención en el personal de enfermería del hospital de Huaycán, Lima-2023.</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Estrés laboral</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ambiente físico</li> <li>✓ Ambiente psicológico</li> <li>✓ Ambiente social</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b></p> <p><b>Calidad de atención</b></p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calidad objetiva</li> <li>✓ Calidad subjetiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</li> <li>➤ <b>Método de investigación:</b> Hipotético-deductivo</li> <li>➤ <b>Diseño de la investigación:</b> No experimental</li> <li>➤ <b>Enfoque de investigación:</b> cuantitativo.</li> </ul> <p><b>Población y muestra</b></p> <p><b>Población:</b> 80 enfermeros del Hospital de Huaycán, Lima-2023</p>

		<p><b>Ho:</b> No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión ambiente psicológico con la calidad de atención en el personal de enfermería del hospital de Huaycán, Lima-2023.</p> <p><b>Hi:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión ambiente social con la calidad de atención en el personal de enfermería del hospital de Huaycán, Lima-2023.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión ambiente social con la calidad de atención en el personal de enfermería del hospital de Huaycán, Lima-2023.</p>		
--	--	---	--	--

## Anexo 2. Instrumentos

### Escala de Estrés en Enfermería (NSS)

#### Instrucciones

Saludos, mi nombre es Jhasira Angie Soto Pérez, me encuentro realizando una investigación con el objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención en el personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023. Por lo que se solicita su participación a través de la respuesta de este instrumento, agradezco su participación.

#### I. Datos generales

##### 1. Edad:

22 a 29 años	30 a 59 años	60 a más años	
--------------	--------------	---------------	--

##### 2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

##### 3. Estado civil:

Soltero (a)	Casado (a)	Viudo (a)	Conviviente	Divorciado (a)	
-------------	------------	-----------	-------------	----------------	--

##### 4. Años de experiencia profesional:

Menos de 5 años	De 6 a 10 años	De 11 a 15 años	Más de 15 años	
-----------------	----------------	-----------------	----------------	--

##### 5. Situación laboral:

a) Nombrado ( )      b) Contratado ( )

#### II. Cuestionario

N°	FÍSICO	Nunca (0)	Alguna vez (1)	Frecuente (2)	Muy frecuente (3)
----	--------	-----------	----------------	---------------	-------------------

1.	Tiene que realizar muchas tareas no relacionadas con la enfermería				
2.	Tiene que realizar muchas tareas no relacionadas con la enfermería				
3.	Ha sido transferido a otra unidad con escasez de personal				
4.	Hay insuficiente personal para cubrir adecuadamente el trabajo en el servicio				
<b>SOCIAL</b>					
5.	Tiene conflictos con un médico				
6.	Ser criticado/a por un médico le enfurece				
7.	El estar en desacuerdo con un médico sobre el tratamiento de un paciente le estresa				
8.	Si un médico ordena lo que parece ser un tratamiento inadecuado para un paciente ¿usted lo contradice?				
9.	Critica usted la información inadecuada que da el médico sobre la situación clínica de un paciente				
10.	Tiene conflictos con el/la supervisor/a				
11.	Las dificultades al trabajar con un/a enfermero/a en particular, de su propia unidad disminuye su eficiencia				
12.	Tiene pocas oportunidades de compartir experiencias y sentimientos con otras personas de su unidad				
13.	Le dificulta el trabajar con un/a enfermero/a en particular, externos/as a su unidad				
14.	Ser criticado/a por un supervisor le produce sentimientos de odio				
<b>PSICOLÓGICO</b>					
15.	Le afecta conversar con un/a paciente sobre su muerte inminente				
16.	Observar el sufrimiento de un/a paciente le conmueve				
17.	La muerte de un/a paciente con quien entabló una relación estrecha le es difícil de superar				
18.	La muerte de un/a paciente le entristece				
19.	Tomar una decisión con respecto a un paciente cuando el médico no está disponible le desestabiliza				
20.	Que un paciente le pregunte algo para lo que no tiene una respuesta satisfactoria le produce frustración				
21.	Le falta de oportunidades para expresar a otras personas de su unidad sentimientos negativos hacia los pacientes				
22.	No sentirse preparado/a para ayudar a los familiares de los pacientes en sus necesidades emocionales le desmoraliza				
23.	La incertidumbre de no saber el funcionamiento de un equipo técnico especializado le confunde				
24.	El alta de conocimiento para prestar apoyo emocional a un paciente, afecta su estado emocional				



25.	Realizar procedimientos que serán experiencias dolorosas para los pacientes le causa temor				
26.	No conocer lo que se puede comunicar a un paciente o a su familia sobre su condición médica o tratamiento le fastidia de sobremanera				
27.	El miedo a cometer un error en el tratamiento de un paciente le asusta				
28.	Tiene sentimientos de culpa al no tener preparación adecuada para ayudar a los pacientes en el campo emocional				
29.	Tiene falta de oportunidades de hablar abiertamente con otras personas de la unidad sobre problemas relacionados a los pacientes				
30.	Siente impotencia ante el caso de un paciente que no presenta mejoría				
31.	Las roturas de equipo técnico (ordenador, instrumentos y equipos electrónicos, etc.), le irritan demasiado				
32.	La falta de disponibilidad del personal y la atención fuera de horario a los pacientes, le hacen perder la cordura				
33.	La ausencia de un médico al producirse la muerte de un paciente, le da miedo				
34.	La ausencia de un médico en una emergencia médica le produce pánico				

## Cuestionario de Calidad de atención de enfermería

A continuación, se realiza la evaluación de la calidad de atención en la recepción del recién nacido en base a la siguiente escala valorativa.

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

		1	2	3	4	5
	<b>Calidad Objetiva</b>					
1	Brinda información clara, precisa y suficiente a la madre al momento de brindar cuidado a su recién nacido.					
2	Se mantiene el orden, limpieza y comodidad en el ambiente donde se encuentra el recién nacido.					
3	Los ambientes facilitaron el contacto piel a piel entre la madre y el recién nacido					
4	Respeto la privacidad en el servicio, durante su permanencia hospitalaria al atender a su recién nacido.					
5	Registró el nacimiento del niño en el brazalete, Historia clínica y huella plantar					
6	Realiza el procedimiento de curación del muñón umbilical a la hora indicada, al recién nacido.					
7	Vistió rápidamente al recién nacido para evitar la pérdida de calor del recién nacido					
	<b>Calidad Subjetiva</b>					
8	Muestra disposición en todo momento de atender a la madre					
9	Usa un lenguaje sencillo para explicar a la madre acerca de algunas complicaciones que pueda presentar el recién nacido.					
10	Se identificó y la saludó por su nombre a la madre					
11	Brinda un buen trato, cada vez que le pregunto algo las madres respecto a su recién nacido.					
12	Mantiene un trato amable, cortés, respetuoso, cuando se dirige a la Madre					
13	Ofrece un ambiente agradable en el servicio de alojamiento conjunto.					
14	Cuida a todos los pacientes por igual, sin distinción raza, condición social, edad					
15	Favoreció el contacto materno piel a piel antes entre los primeros 30 minutos después del nacimiento					
16	Realiza los procedimientos de curación del muñón umbilical, control de funciones vitales, con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias en la madre y el recién nacido.					
17	Verificó que el recién nacido lacte bien.					
18	Mostró interés por el estado de salud del recién nacido.					
19	Orienta a la madre acerca de la técnica adecuada de la lactancia materna y sobre la importancia de la leche materna exclusiva.					
20	Trabaja en conjunto con sus compañeros para dar el mejor cuidado posible al recién nacido.					
21	Realizado el lavado previo de la cara del recién nacido para eliminar los fluidos maternos					
22	Le orientó a la madre acerca de la curación correcta del muñón umbilical.					

### Anexo 3: Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad realizada durante la presente investigación obtuvo los siguientes resultados:

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	80	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	80	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### *Estadísticas de fiabilidad de la variable 1*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.979	0.979	34

#### *Estadísticas de fiabilidad de la variable 2*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.953	0.952	50

## Anexo 4: Formato del consentimiento informado



**Título de proyecto de investigación:** Estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima 2023

**Investigadores:** Soto Pérez, Jhasira Angie

**Institución(es):** Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

---

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: “Estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima 2023”. de fecha 12/03/2024 y versión.01. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

### **INFORMACIÓN**

**Propósito del estudio:** El propósito de este estudio es Determinar la relación entre el estrés laboral con la calidad de atención del personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima-2023.

Su ejecución ayudará/permitirá a conocer el vinculo del estrés laboral con la calidad de atención.

Duración del estudio (meses): 4 meses

Nº esperado de participantes: 80

### **Criterios de Inclusión y exclusión:**

#### **Criterios de inclusión**

- Profesionales de la enfermería que tengan al menos seis meses laborando en el hospital de Huaycán, Lima-2023.
- Enfermeros que acceden a participar en la investigación

#### **Criterios de exclusión**

- Enfermeros que se rehúsen a colaborar con la investigación
- Trabajadores de enfermería que se encuentren de con permiso especial o de vacaciones
- Enfermeros que estén recién ingresados en la nómina del hospital de Huaycán, Lima-2023.

**Procedimientos del estudio:** Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

- Se dará una breve explicación y descripción sobre la información que se necesita
- Se explicará cuáles son las opciones de respuesta
- Luego de obtener todas las respuestas, toda la información será procesada para el respectivo análisis estadístico

La entrevista/encuesta puede demorar unos 20 minutos y tras culminar con la investigación tendrá la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados para mejorar la calidad de atención.

Los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

**Riesgos:** Usted no correrá ningún riesgo o inconveniente de participar durante el estudio.

**Beneficios:** Usted se beneficiará del presente proyecto debido a que con los resultados del mismo poder conocer cuáles son los medios más adecuados para mejorar la carga laboral y a su vez mejorar la calidad de atención en favor de los pacientes atendidos durante su jornada de trabajo.

**Costos e incentivos:** Usted no pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad:** Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

**Derechos del paciente:** La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

**Preguntas/Contacto:** Puede comunicarse con el Investigador Principal Jhasira Soto a través del número de teléfono \_\_\_\_\_ o correo electrónico

Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio,  
Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, Email: comité.etica@uwiener.edu.pe

## DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

\_\_\_\_\_(Firma)\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_(Firma)\_\_\_\_\_

Nombre participante:

DNI:

Fecha: (dd/mm/aaaa)

Nombre investigador:

DNI:

Fecha: (dd/mm/aaaa)

\_\_\_\_\_ (Firma) \_\_\_\_\_

Nombre testigo o representante legal:

DNI:

Fecha: (dd/mm/aaaa)

*Nota: La firma del testigo o representante legal es obligatoria solo cuando el participante tiene alguna discapacidad que le impida firmar o imprimir su huella, o en el caso de no saber leer y escribir*

## **Anexo 5: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos**

## **Anexo 6: Informe del asesor de Turnitin**



## Anexo 7. Fotos de aplicación del instrumento





## ● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

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

1	<b>uwiener on 2023-10-26</b> Submitted works	3%
2	<b>uwiener on 2023-03-29</b> Submitted works	3%
3	<b>uwiener on 2023-11-16</b> Submitted works	2%
4	<b>repositorio.autonomadeica.edu.pe</b> Internet	2%
5	<b>uwiener on 2024-05-21</b> Submitted works	1%
6	<b>uwiener on 2023-03-29</b> Submitted works	<1%
7	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	<1%
8	<b>uwiener on 2023-12-08</b> Submitted works	<1%