



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN CUIDADO ENFERMERO EN
EMERGENCIAS Y DESASTRES

Trabajo Académico

Estrés laboral y calidad de atención de los profesionales de enfermería del
servicio de emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2025

Para optar el Título de
Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres

Presentado por:

Autora: Huayllacayan Salazar, Cesy Luz

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4185-0998>

Asesora: Mg. Muñoz Pizarro, Rosa María

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4861-2527>

Lima – Perú

2025

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

Yo, **Cesy Luz Huayllacayan Salazar** egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE HUAYCÁN EN EL AÑO 2025" Asesorado por la docente: MG. Rosa María, Muñoz Pizarro DNI 28273016 ORCID 0000-0003-4861-2527 tiene un índice de similitud de (20) (veinte) % con código OID: 14912:514047289 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

Cesy Luz Huayllacayan Salazar
 DNI: 77425920



.....
 Firma

Rosa María Muñoz Pizarro
 DNI: 28273016

Lima, 20 de octubre de 2025

ÍNDICE

Caratula.....	i
Índice.....	iii
Resumen... ..	iv
Abstract.....	v
Capítulo I: El problema... ..	1
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2. Formulación del problema.....	4
1.2.1 problema general.....	4
1.2.2 problemas específicos... ..	4
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1 Objetivo general... ..	5
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación de la investigación... ..	6
1.4.1 Teórica... ..	6
1.4.2 Metodológica... ..	6
1.4.3 Práctica... ..	7
1.5. Delimitaciones de la investigación... ..	8
1.5.1 Temporal... ..	8
1.5.2 Espacial... ..	8
1.5.3 Población o unidad de análisis... ..	8
Capitulo II. Marco teórico... ..	9
2.1. Antecedentes.....	11
2.2. Bases teóricas... ..	18
2.3. Formulación de hipótesis... ..	19
2.3.1 Hipótesis general... ..	19
2.3.2 Hipótesis específicas... ..	19
Capitulo III. Metodología... ..	20
3.1. Método de la investigación... ..	20
3.2. Enfoque de la investigación... ..	20
3.3. Tipo de investigación... ..	20
3.4. Diseño de la investigación... ..	21
3.5. Población, muestra y muestreo... ..	22
3.5.1 Población... ..	22

3.5.2 Muestra...	22
3.5.3 Tipo de muestreo...	23
3.6. Variables y operacionalización...	25
3.7 Técnica e instrumento de recolección de datos...	26
3.7.1 Técnica...	26
3.7.2 Descripción de instrumentos...	26
3.7.3 Validación...	27
3.7.4 Confiabilidad...	27
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	28
3.8.1 Autorización y coordinación previa para la recolección de datos...	28
3.8.2 Aplicación del instrumento de recolección de datos...	28
3.8.3 Plan de análisis.....	28
3.9 Aspectos éticos	29
CAPITULO IV. Aspectos administrativos	30
4.1 Cronograma de actividades.....	30
4.2 Presupuesto...	31
Referencias.....	36
Anexos...	38
Anexo1. Matriz consistencia...	38
Anexo 2.Instrumentos...	40
Anexo 3.Formato de consentimiento informado...	42

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar cuál es la relación entre el estrés laboral y calidad de atención de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2025. El presente estudio tuvo un enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicada, diseño no experimental, alcance correlacional, de corte transversal, la población estuvo conformado por todos los profesionales de enfermería, se consideró la muestra censal en donde se considerará a toda la población de estudio en total de 80 profesionales de enfermería, la técnica es la encuesta, el instrumento utilizado para la variable independiente fue el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) que tiene como autora principal Cristina Maslach (1986) de 22 preguntas con alternativas de escala Likert divididos en 3 dimensiones: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y realización personal (8 ítems) y para la segunda variable dependiente fue el cuestionario Test de evaluación para la calidad de atención que tiene como autor principal autor Avedis Donabedian (1966) de 20 preguntas con alternativas de escala Likert divididos en 3 dimensiones calidad técnica (8 ítems), calidad del entorno (6 ítems) y calidad humana (6 ítems), finalmente por ser nuestras variables cualitativas según la teoría, se obtendrán que los datos recogidos en los instrumentos seguirán una tendencia que no es normal, motivo por el cual usaremos una prueba estadística no paramétrica que tiene como nombre Rho de Spearman donde se determinara la correlación entre las dos variables de la investigación y conocer cuál es la relación que existen entre ambas.

Palabras claves: Estrés laboral, calidad de atención, profesionales de enfermería.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between work-related stress and the quality of care of nursing professionals in the emergency department of Huaycán Hospital in the year 2025. This study had a quantitative approach, applied research type, non-experimental design, correlational scope, and was cross-sectional. The population consisted of all nursing professionals. A census sample was used, which will include the entire study population, a total of 80 nursing professionals. The technique used was a survey. The instrument used for the independent variable was the Maslach Burnout Inventory (MBI), whose main author was Cristina Maslach (1986), consisting of 22 questions with Likert scale alternatives divided into 3 dimensions: emotional exhaustion (9 items), depersonalization (5 items), and personal accomplishment (8 items). The second dependent variable was the Quality of Care Assessment Test, whose main author was Avedis Donabedian (1966), consisting of 20 questions with Likert scale alternatives divided into three dimensions: technical quality (8 items), environmental quality (6 items), and human quality (6 items). Finally, since our variables are qualitative, according to theory, the data collected in the instruments will follow an abnormal trend. Therefore, we will use a nonparametric statistical test called Spearman's Rho to determine the correlation between the two research variables and determine the relationship between them.

Keywords: Work-related stress, quality of care, nursing professionals.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

A nivel internacional, la Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que, cada año millones de pacientes sufren daños a causa de una atención sanitaria poco segura, con resultados de 2,6 millones de muertes anuales tan solo en los países de ingresos bajos y medianos. Las consecuencias personales, sociales y económicas de los daños que afectan a los pacientes dan lugar a pérdidas de billones de US dólares en todo el mundo. (1)

Asimismo, la proporción de mortalidad con responsabilidad que podría evitarse con una mejor calidad de atención de salud va de 49% en Perú a 75% en Brasil y la República Dominicana. Esto significa también que, en Perú, 51% de esta mortalidad se debe a un mal acceso al sistema de salud como en la calidad de la atención comparada con menos de 25% en Brasil y la República Dominicana que debería priorizar la mejora de la calidad de la atención de salud. (2)

Puesto que como causa principal se debe al estrés que hoy en día es considerado como la enfermedad del siglo XXI siendo un problema de salud pública. Entre las profesiones que conllevan altos niveles de estrés laboral, se encuentran los profesionales de enfermería quienes enfrentan un mayor riesgo de padecer por la naturaleza de su trabajo, donde se enfrentan frecuentemente a situaciones como la muerte, además de las responsabilidades administrativas que deben asumir. (3)

Por otra parte cuando se menciona sobre los diferentes niveles de estrés de los enfermeros que laboran en áreas críticas perciben más estresante “tratar con la muerte y el sufrimiento” donde se puntúan más en sobrecarga de trabajo. Estos profesionales, por su condición laboral, se someten a continuos cambios de unidad y servicio, lo que puede suponer un elemento que contribuya a incrementar la tensión psicológica que experimentan en el desarrollo de su labor profesional. (4)

De igual modo el control de las emociones continúa siendo un papel importante a la hora de determinar el estrés laboral o derivadas de este. Ya que los enfermeros afrontan recurrentemente a diferentes situaciones en donde la vida de los pacientes atraviesan en condiciones de riesgo y constantemente se acontecen muertes. Su función resulta agotadora tanto en la parte física como emocional generada de una circunstancia mínima y llega a convertirse en un gran problema que va a influir en su salud y rendimiento laboral. (5)

No obstante en el caso de América latina los enfermeros presentan condiciones y horarios que generen estrés, de tal modo, en países como Ecuador, se ponen en marcha normas que respaldan sus derechos como empleadores mejorando el clima laboral en el trabajo. Por otro lado 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. (6)

Asimismo, también el ambiente laboral en el que trabaja el personal de enfermería provoca condiciones estresantes, las que originan bajo rendimiento en sus actividades diarias, generadas por diferentes factores como sobrecarga de trabajo, poco personal en el área de trabajo, conflictos entre el personal, déficit de atención en sus labores, entre otras, que constituyen una problemática cada vez más alarmante. (7)

Por otra parte, a nivel nacional la calidad de atención en los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) es percibida de una manera baja. El problema no es exclusivo del Perú sino también en países de recursos bajos y medianos a nivel mundial es inadecuada. Pero cuando hablamos de esta nos referimos solo a un buen trato, calidez y humanismo en la atención, sino también enfocándonos en los estándares que debe recibir un paciente según el protocolo de atención. (8)

Por otro lado, se dio a conocer según las estadísticas que obtuvo el primer lugar con un (11.38%) del ranking al Hospital de apoyo” Víctor Ramos Guardia” ubicado en la región de Huaraz con más aumento de quejas de los usuarios debido a una inadecuada atención brindado por los

profesionales de la salud. Donde también se incluye desabastecimiento de medicamentos, las ambulancias están inoperativas desde hace muchos meses y la mala implementación del Libro de Reclamaciones. (9)

El Plan de Acción Mundial para la Seguridad del Paciente nos menciona que cada año se suscitan 134 millones de acontecimientos adversos debido a una atención insegura en los hospitales. En general, el 60% de las muertes se deben a una atención insegura y de mala calidad; sin embargo, la atención deficiente es un problema que atañe a todo el sistema de salud. (10)

A nivel local, una persona con elevados niveles de estrés va a disminuir su capacidad, eficacia y su desempeño en el trabajo y esto a su vez se ve reflejado en el caso del hospital de Huaycán, donde se realizara dicho estudio donde se pudo apreciar actualmente un incremento de jornadas laborales extenuantes donde el personal de enfermería no se abastece por el incremento de pacientes que es cada día mayor generando niveles de estrés en los trabajadores dando lugar a un incremento audible de quejas por parte de los pacientes quienes se sienten insatisfechos con el servicio proporcionado donde cada día se encuentran con otra realidad, es así que se quiere estudiar el estrés laboral de profesionales de Enfermería y su relación con la calidad de atención.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención de los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2025?

1.2.2 Problemas específicos:

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión agotamiento emocional y la calidad de atención de los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2025?

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión despersonalización y la calidad de atención de los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2025?

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión realización personal y la calidad de atención de los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2025?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

- Determinar cuál es la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención de los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2025.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión agotamiento emocional y la calidad de atención de los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2025.
- Identificar cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión despersonalización y la calidad de atención de los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2025.
- Identificar cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión realización personal y la calidad de atención de los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2025.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Teórica

El presente trabajo brindara un aporte teórico, por la importancia de las variables en estudio, durante el desarrollo de la investigación se revisaran las diferentes bases de datos científicos que aporten información actualizada y de ese modo actualizar el conocimiento del personal de enfermería, el trabajo servirá de referencial teórico para el diseño de capacitaciones, protocolos o guías de cuidado y así llenar el vacío de conocimiento que existe sobre el tema, por otra parte la investigación se fundamenta según la teoría de Callista Roy donde constituye una herramienta de gran utilidad para comprender la función de la enfermera y su intervención para reducir los mecanismos productores de estrés y promover su adaptación.(11)Asimismo también se fundamenta según la teoría de Virginia Henderson donde considera que es fundamental el enfoque integral de las 14 necesidades básicas donde se va a lograr el hallazgo de mejorar la calidad de atención al paciente. Ya que las enfermeras pueden abordar no solo los problemas físicos, sino también los factores emocionales, sociales y espirituales que influyen en la recuperación. (12)

1.4.2 Metodológica

Para llevar a cabo un análisis exhaustivo, se hará necesario considerar un enfoque cuantitativo, el cual permitirá medir estadísticamente a la variable, asimismo, se desarrollara una investigación de tipo aplicada, siendo su diseño no experimental, ya que no hay manipulación alguna de las variables, haciendo así posible la contrastación de las hipótesis de estudio. Por otro lado la investigación podrá ser replicada en otros escenarios con el mismo problema, servirá de antecedente a otras investigaciones. (13)

1.4.3 Práctica

Según el sentido práctico y tomando en cuenta los datos que se recolectara del estudio, será posible que los directivos del hospital puedan gestionar capacitaciones, talleres para evitar algún grado de estrés laboral en todos los profesionales de enfermería y así mejorar la calidad de atención que es brindado a todos los pacientes que ingresan al servicio de emergencias. De igual manera servirá para implementar planes orientados a la disminución de la sobrecarga laboral, talleres de soporte emocional y psicológico para los profesionales de salud, mejorando las condiciones de trabajo, sensibilizándolos en pensar y actuar adecuadamente ante una situación de estrés. Por otra parte también será un referente para implementar medidas de afrontamiento más adecuadas donde los beneficiarios serán los pacientes al recibir un trato digno y una mejor atención de calidad en todos los campos de la salud.

1.5 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Delimitación Temporal

El estudio se desarrollará durante un periodo que abarca desde el mes de enero hasta el mes de junio del año 2025.

1.5.2 Delimitación Especial o geográfica:

La presente investigación estará enfocada en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán situada en el distrito de Ate-Vitarte.

1.5.3 Población o unidad de análisis

Estará constituida por todos los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán, los cuales participaran previa firma de un consentimiento informado.

CAPITULO II. MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES

A nivel Internacional

Cachiguango (14), en el 2020 en Ecuador, en el estudio cuyo objetivo fue “Determinar la influencia del estrés laboral en la calidad de atención brindada a los pacientes/usuarios del Hospital Alberto Correa Cornejo”. Siendo un tipo de estudio cuantitativo, correlacional utilizando una muestra de 42 enfermeras donde se aplicó el test de Malach Burnout Inventory para medir el estrés laboral y también se utilizó una muestra a 30 pacientes internados para medir la calidad de atención utilizando la escala de Likert. Los resultados fueron en las tres áreas de burnout se observó que el 50% expresa agotamiento emocional bajo, a su vez el 50% sufre de despersonalización media y por último el 62% expresa realización personal baja, manifestando al final estrés laboral. Se concluye que hay una buena calidad de atención a un cuando las enfermeras afrontan estrés laboral.

Salinas (15), en el 2022 en México, en el estudio cuyo objetivo fue “Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y la calidad de vida en personal de enfermería por niveles de atención en Puebla”. Siendo un tipo de estudio descriptivo y correlacional, de alcance transversal, utilizando una población de 471 enfermeras donde se aplicó un cuestionario de estrés laboral llamado “Desequilibrio Esfuerzo Recompensa DER” y para la calidad de vida “Whoqol-Breff”. Se utilizó Kruskal Wallis y correlación Spearman. Los resultados fueron que el estrés laboral en su dimensión recompensa con mayor puntaje fue de 41.15% y para la calidad de vida en su dimensión ambiente con mayor puntaje fue 83.73%. En conclusión no se halló una relación entre las variables calidad de vida y estrés laboral.

Díaz (16), en el 2020 en Ecuador, en el estudio cuyo objetivo fue “Determinar la relación del nivel de estrés laboral sanitario y el nivel de calidad de atención percibidos por usuarios

externos del Hospital Básico de Vines, durante COVID-19”.Siendo un tipo de estudio cuantitativo, correlacional, utilizando una población de 80 profesionales sanitarios donde se aplicó un cuestionario del «modelo vitamínico del estrés laboral de Petter Warr» y también se utilizó una muestra de 88 usuarios externos utilizando un cuestionario de SERVQUAL adaptado. Los resultados fueron que existió una relación positiva pero no significativa entre el estrés laboral sanitario y la calidad de atención, un nivel alto de estrés en los profesionales sanitarios, a su vez un nivel global alto de la calidad de atención por los usuarios externos. En conclusión no hubo relación entre el estrés laboral y la calidad de atención.

A nivel Nacional

Según Sánchez (17), en el 2021 en Chiclayo, en el estudio cuyo objetivo fue” Determinar la relación entre el estrés laboral del personal de salud y calidad de atención del servicio materno-neonatal del Centro de salud Olmos, 2021”siendo un tipo de estudio cuantitativo, correlacional utilizando una población de 58 profesionales de salud donde se aplicó el cuestionario de Maslach para medir el estrés laboral y también se utilizó una muestra de 15 personas para medir la calidad de atención utilizando el instrumento por Ayala. Los resultados fueron el estrés se relaciona significativamente con la calidad de atención.En conclusión el nivel de estrés fue medio con un 36.2% debido a la carga laboral, cansancio emocional y trato interpersonal, y la calidad de atención a su vez también fue medio con 37.9% debido al largos tiempos de espera.

Según Quiroz (18) en el 2023 en Chimbote, en el estudio cuyo objetivo fue “Determinar la relación del estrés laboral y la calidad de la atención del personal asistencial en un establecimiento de salud Chimbote 2023”siendo un tipo de estudio cuantitativo correlacional, de corte transversal y no experimental utilizando una muestra de 53 profesionales donde se aplicó el cuestionario de la escala de medición del estrés laboral validado por la OIT- OMS y para la calidad de la atención, se utilizó el instrumento de MINSA. Los resultados fueron que se identificó que un 26% expresa estrés bajo, a su vez el 43% expresa medio y el 30% expresa

alto, en tanto que, la calidad de la atención se identificó que un 26% noto un nivel de la calidad de atención bajo, a su vez el 51% percibió medio y el 23% percibió alto. En conclusión el estrés laboral y la calidad de la atención obtienen una correlación significativa ($P= ,000$), pudiendo así, aceptar la hipótesis de investigación planteada.

Según Sullca (19), en el 2021 en Lima, en el estudio cuyo objetivo fue Determinar la influencia del estrés laboral debido a la pandemia por COVID-19, en la calidad de atención ejercida por las enfermeras pediátricas del INSN” siendo un tipo de estudio cuantitativo correlacional utilizando una muestra 70 enfermeras del área COVID, a las cuales se les encuestó con dos instrumentos: The Nursing Stress Scale (NSS) y el Cuestionario de Autopercepción de la calidad de Atención. Los resultados fueron que el 51.4% presentan estrés laboral medio en su trabajo, siguiendo un 40% de trabajadores que presentan un estrés laboral alto, el 8.6% tienen estrés laboral bajo y el 44.3% presentan una calidad de atención alta, el 28.6% media y el 27.1% baja. En conclusión existe correlación entre el estrés laboral y calidad de atención del profesional de enfermería pediátrica.

2.2 BASES TEÓRICAS

Variable Independiente: Concepto del Estrés laboral

La Organización mundial de la salud (OMS) conceptualiza al fenómeno del estrés laboral como el incremento de presión que tiene el personal asistencial en su rutina de trabajo y es oficializada como una enfermedad del trastorno de desgaste ocupacional que no se ha manejado con éxito en esta última era del contexto laboral. Cabe recalcar que el ministerio de salud ingresó este trastorno legalmente en enero del año 2024 a su Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10) donde se observa al estrés como padecimiento rutinario en todos los continentes de américa latina. (20)

Asimismo la Organización internacional del trabajo (OIT) conceptualiza al estrés laboral como una enfermedad peligrosa para las economías en vías de desarrollo que perjudica la producción al alterar la salud física y mental de los empleadores. Asimismo también afecta el desempeño de los empleados al deteriorar el clima organizacional, disminuir la productividad y generar desgaste por conflicto con los compañeros. (20)

Definición del estrés Laboral

El estrés es un concepto que corresponde a los riesgos psicosociales y es el más estudiado últimamente. Es un fenómeno significativo y conocido socialmente, ya que se ha transformando en uno de los primeros problemas para la salud y la seguridad laboral, afectando la productividad y la calidad de vida en el personal de salud que desarrolla su labor profesional. Es decir el estrés afecta la relación entre satisfacción y placer que la persona tiene con su trabajo y con la calidad de vida. (21)

Teorías del estrés laboral

El estrés es una enfermedad que Hans Selye lo predijo en 1930 en un contexto médico, refiriéndose que las personas perciben etapas de angustia, preocupación, debilidad y

desconsuelo general, llamado también el trastorno de estar enfermo. Ya que este descubrimiento estuvo presente en diferentes patologías de los pacientes tanto físicas y psicológicas. Es decir con el paso del tiempo esta enfermedad se llegó a adaptar como el trastorno general de adaptación por sus peculiaridades características psicofisiológicas. (22)

Modelos del estrés laboral

Modelo dinámico: Permite la conceptualización de un diagrama de variables físicas dadas que el estresor influya en los diferentes mecanismos psicológicos sobre el signo del estrés en las diferentes afecciones.

Modelo causal: Permite un estudio más dinámico del fenómeno del estrés, recopilando datos en el paciente quien lo manifiesta para seguir con la retroalimentación de este trastorno general de adaptación.

Modelo de afrontamiento frente al estrés: Permite la influencia en la toma de decisiones y en el aumento fluctuante del estrés en donde se evidencia situaciones de agotamiento, cansancio en los diferentes contextos de la respuesta humana. (22)

Evolución histórica

A mediados del siglo XX Walter Bradford Cannon redefinió el estrés desde varias posiciones: inicialmente como estímulo y más adelante como respuesta, incluyendo conceptos claves como agente estresor. Hoy en día existe una clara delimitación entre lo que se considera un nivel de estrés saludable denominado eustress respecto de aquellos niveles de estrés desproporcionados que inducen al desarrollo de diversas enfermedades, conocido como distress. (23)

Características del estrés laboral

Síntomas del estrés

- La falta de energía, mucho agotamiento, cansancio, fatiga y en muchos casos

dificultad para empezar el día.

- Incremento del deterioro mental por la sobrecarga de trabajo diario, sentimientos negativos que pueden ser perjudicial para la vida.
- Sensación de inadecuada ineficacia por la pérdida de actividades diarias (24)

Tipos de estrés

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) existen 3 tipos de estrés:

Estrés laboral: Se conceptualiza como una de las reacciones y manifestaciones que presenta un colaborador ante la presión del jefe, los subordinado y por ende de sus propios compañeros de trabajo que no logra en cierta parte sus capacidades intelectuales y desempeño profesional para afrontar las situaciones de duras de la vida.

Estrés ocupacional: Es producido muchas veces por las características y posiciones del puesto de trabajo donde labora el cliente, en muchos casos están presentes en su centro de labor, la cual hace que genere un estrés y cansancio.

Estrés organizacional: Se define como al conjunto de respuestas que tiene el empleador ante un desequilibrio de su salud en los diferentes ámbitos ya sea, físico, psicológico, mental, conductual y que muchas veces tienen complicaciones en su organización. (25)

Dimensiones del estrés laboral según la autora Maslach C (1966)

- **Dimensión agotamiento emocional**

Se define naturalmente por falta de motivación, desinterés agobio y muchas veces el trabajador se siente desmoralizado, abatido en sus obligaciones de sus horarios y labores de trabajo, es decir los empleadores acostumbran en muchas ocasiones a ser derrotados por su desgaste en la capacidad emocional a consecuencia de la falta de energía para

culminar su plan de trabajo.

- **Dimensión despersonalización**

Se conceptualiza en que el empleador siente una ligera extrañeza respecto a su yo personal, es decir sufre reacciones de tipo inconscientes en la relación a sus compañeros de trabajo, ocasionando conflictos, dilemas de tipo interpersonal muchos problemas que no encuentran solución.

- **Dimensión realización personal**

Se precisa puntualizar en que el trabajador siente que no es verdaderamente útil en la realización u ocupación en el labor que realiza dentro y fuera de su trabajo, es decir que el empleador muestra inseguridad en el hecho de alcanzar sus metas, ya que piensa muchas veces que su trabajo es obstáculo para alcanzar sus sueños dejándose abatido, apático, decaído y mostrando muchas veces negatividad en sus desempeño profesional en su centro de trabajo. (26)

Teoría de Callista Roy

La teoría de Callista Roy constituye una herramienta de gran utilidad para comprender la función de la enfermera y su intervención para reducir los mecanismos productores de estrés y promover su adaptación que son muy importantes para la calidad de vida, dado que son procesos dinámicos de integración entre el individuo y su entorno, que generan estilos y estrategias para resolver una situación. (11)

Variable dependiente: Calidad de atención

La organización mundial de la salud (OMS) conceptualiza a la calidad de la atención como el grado en que los servicios de salud eleven su probabilidad de resultados de salud deseados para las personas y poblaciones. Asimismo se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. (27)

Características de la calidad de atención

- **Eficaz:** Aumentar la mayor cantidad de carteras de servicios de los diferentes hospitales del Perú garantizando una mayor cantidad de atenciones de calidad que sean oportunas e independientes.
- **Seguro:** Eliminar una mayor cantidad de daños a los clientes en donde estas deben recibir un mayor grado de apoyo en todos los estándares de calidad.
- **Centrado en las personas:** Ayudar a todos los pacientes en proporcionar mayoritariamente una mejor calidad de atención donde se logre mejorar preferencias, necesidades y valores individuales en cada uno de ellos.
- **Oportuno:** Se debe lograr la reducción en los tiempos de plantón en todos los hospitales, ya que esto genera una amenaza para la atención.
- **Equitativo:** Se debe promover una atención más individualizada entre el hombre y la mujer, que no varíen en la diferenciación de género, se debe atender a todos por igual.
- **Integrado:** Lograr una atención integral a los pacientes en todos en todos los ámbitos de la salud.
- **Eficiente:** Se debe atender a los pacientes con eficiencia y calidad humanísticas dándole mayor énfasis al sentido holístico. (27)

Teorías de la calidad

La calidad es un elemento prioritario para alcanzar la satisfacción del cliente, debido a este hecho, en el siglo XX se recalcaron diferentes modelos donde suscitan evidencias científicas acerca de la calidad de atención en salud refiriéndose a todo aquella implicancia de poder alcanzar la eficiencia y eficacia en el centro de trabajo ejecutando políticas públicas de calidad direccionadas principalmente a la ética profesional, al humanismo y sobre todo a las líneas de acción de la calidad. (28)

Prevención para mejorar la calidad de atención

Se refiere a la prevención de una mejora continua en las diferentes atenciones de la salud se deben implementar políticas saludables en donde cada país de América latina se esfuerce a mejorar el desempeño creciente del sistema de salud en donde se recomienda ejecutar algunas acciones salud las cuales son:

- Implementar una política de calidad y estrategias para mejorar las diferentes atenciones de salud hacia los pacientes garantizando un trato digno y formal en todas las esferas de atención.
- Adjuntar un documento legal de política pública en todos los estados del mundo, para obtener como un logro influyente en las diferentes atenciones de salud hacia las personas que lo necesitan.
- Identificar diferentes técnicas de salud a nivel nacional acerca de la calidad de atención en todos los aspectos de la vida cotidiana, agendándose en las determinadas acciones que incluyen áreas de políticas saludables. (29)

Dimensiones de la calidad de la atención según el autor Donabedian A (1966)

- **Dimensión calidad técnica**

Se concreta principalmente en donde el trabajador muestra capacidad, desempeño en todas las esferas y campos de la investigación en donde lo demuestra a diario en su centro de trabajo, siendo una pieza y un pilar fundamental en el servicio técnico que ofrece para todos los pacientes.

- **Dimensión calidad del entorno**

Se conceptualiza en que el entorno laboral es aquella entidad que tiene la capacidad y la responsabilidad en que los empleadores que laboran en su centro de trabajo conozcan las señales de apoyo, orden, liderazgo y trabajo en equipo brindándoles afectividad y comodidad.

- **Dimensión calidad humana**

Se precisa detallar como el trabajador difunde ese trato amable en sus compañeros de trabajo, produciendo muchas veces el cariño afectuoso, la confianza la seguridad y sobre todo demostrando trabajar en equipo con todas las capacidades que desempeñan cada uno de ellos y fomentando siempre el liderazgo. (30)

Teoría de Virginia Henderson

La teoría de Virginia Henderson se considera que es fundamental en el enfoque integral de las 14 necesidades básicas donde se va a lograr la mejora de la calidad de la atención al paciente. Ya que las enfermeras pueden abordar no solo los problemas físicos, sino también los factores emocionales, sociales y espirituales que influyen en la recuperación. (12)

2.3 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

2.3.1 Hipótesis general

- Existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2025.

Hipótesis de trabajo

- Hi Existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2025.

Hipótesis nula

- Ho: No existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y calidad de atención de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2025.

2.3.2 Hipótesis específicas

- Existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión agotamiento emocional con la calidad de atención de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2025.
- Existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión despersonalización con la calidad de atención de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2025.
- Existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión realización personal con la calidad de atención de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2025.

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

La metodología del estudio será el Hipotético- deductivo, porque lleva un proceso de inducción donde remite al problema reformular una hipótesis clara, novedosa y concreta. Asimismo se puede decir también que es un punto de salida para la verificación de los datos empíricos aplicando las reglas de la deducción y comprobando la veracidad o no de dicha hipótesis. (31)

3.2 Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es el cuantitativo, porque utiliza la recopilación de datos verídicos para probar hipótesis en base a la medición numérica y el análisis estadístico, pretendiendo ser este riguroso, probatorio y secuencial donde se verá reflejado la necesidad de cuantificar las magnitudes de los posibles problemas que se pueden presentar en dicha investigación. (32)

3.3 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se usara es la aplicada, porque se caracteriza por ser trabajos originales, didácticos y novedosos que son destinados para la obtención de nuevos conocimientos prácticos enmarcados en busca a la solución de problemas específicos en donde se pueden adquirir obtener, alcanzar y destacar en un periodo más corto reflejando su impacto en la sociedad y en el mundo entero. (32)

3.4 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es la no experimental conocida como observacional, puesto que es un estudio sistemático y empírico donde no se manipulan las variables, es decir que

solo existen en un contexto original, en donde será analizado verídicamente con hechos y sucesos reamente auténticos y sinceros. (32)

De acuerdo al nivel o alcance será correlacional debido a que se hallara la ilación, asociación y relación entre dos o más variables de estudio en donde se buscara también medir, cuantificar, calcular y analizar dichas vinculaciones entre sí. (32)

De acuerdo al número de mediciones el estudio es de corte transversal, ya que los datos de las investigaciones se recolectaran en un solo tiempo y en un momento único donde su propósito será describir variables y analizar su incidencia e interrelación entre ambas es decir, es como tomar una fotografía reciente de algo que está sucediendo hoy en día en la actualidad. (32)

3.5 Población, muestra y muestreo

De modo a que la población de esta investigación estará conformada por un total de 80 profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2025, específicamente en las unidades críticas donde requieren atención especializada debido a su condición médica. Esta población será considerada adecuada por su vinculación directa con el objeto de estudio. Dado el número reducido de la población, se utilizará una muestra censal en donde participara toda la población de enfermeras que cumpla con los criterios de inclusión, ese tipo de muestra permitirá obtener datos representativos de la totalidad del grupo sin necesidad de realizar una selección parcial, garantizando una mayor precisión y validez en los resultados. La técnica que se empleará será el muestreo por conveniencia, ya que las participantes serán seleccionados en función de su disponibilidad y accesibilidad al momento de la recolección de datos, teniendo en cuenta las características específicas de la población y los objetivos del estudio. (33)

Criterios de selección:

Criterios de inclusión

- Profesionales de enfermería que tengan al menos cuatro meses de experiencia laborando en el servicio de emergencia del Hospital de Huaycán.
- Profesionales de enfermería que deseen brindar su consentimiento para aportar con dicha investigación a través de la firma de un consentimiento informado.
- Profesionales de enfermería que se encuentren con la capacidad psicomotriz y con plena sensatez mental para responder y hacer uso de los instrumento de medición.

Criterios de exclusión

- Profesionales de enfermería que se encuentren laborando en otros servicios del Hospital de Huaycán.
- Profesionales de enfermería que no deseen participar del estudio y, por tanto, no acepten firmar el consentimiento informado para dicha investigación.
- Profesionales de enfermería que se hallen y localicen con diferentes dispensas de consentimientos como descansos, licencias o vacaciones.
- Otros grupos de profesionales de salud que laboran en el Hospital de Huaycán (médicos, obstétrices, ginecólogos, técnicos de enfermería, personal de mantenimiento y administrativos).
- Profesionales de enfermería con alguna enfermedad que impida participar.

3.6. Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles o rangos
V1:Estrés laboral	La Organización mundial de la salud (OMS) conceptualiza al fenómeno del estrés laboral como el incremento de presión que tiene el personal asistencial en su rutina de trabajo y es oficializada como una enfermedad del trastorno de desgaste ocupacional que no se ha manejado con éxito en esta última era del contexto laboral. Cabe recalcar que el ministerio de salud ingresó este trastorno legalmente en enero del año 2024 a su Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10) donde se observa al estrés como padecimiento rutinario en todos los continentes de américa latina (20).	Se medirá con el cuestionario de Maslach Burnout inventory (MBI) (1986), que cuenta con el proceso de validez índices de V de Aiken estuvieron por arriba del 0,90 y una $p < 0.05$ confirmando la validez del instrumento, en cuanto a la confiabilidad se usó el alfa de cronbach que es de 0,914 trayendo consigo su alto nivel de confiabilidad es así que el cuestionario consta de 22 preguntas tipo Likert que van de: nunca (0), pocas veces al año o menos (1), una vez al mes o menos (2), unas pocas veces al mes (3), una vez a la semana (4), pocas veces a la semana (5), todos los días (6); en 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; los valores finales se expresan en niveles de alto, medio y bajo.	Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal	-Cansancio emocional -Sentimiento vacío -Frustración por el trabajo -Trato impersonal a pacientes -Insensibilidad con la gente -Culpabilidad de parte de los pacientes -Comprensión a los pacientes -Trato eficaz antes problemas de las personas -Ambiente relajado	Cualitativa Ordinal	Alto (96-132) Medio (59-95) Bajo (22-58)

3.7 Técnica e instrumento de recolección de datos

3.7.1 Técnica

En este trabajo de investigación se utilizará la técnica de la encuesta para la recolección de datos y los instrumentos serán los cuestionarios para ambas variables, tanto la variable de estrés laboral como la variable calidad de atención.

3.7.2 Descripción de instrumentos

Instrumento 1: Maslach Burnout Inventory (MBI)

El nombre del cuestionario es: Maslach Burnout Inventory (MBI). El autor es Maslach C. (1986).

La forma de aplicación será individual. El grupo de aplicabilidad: Profesionales de Enfermería.

La duración: 20 minutos. (17)

El cuestionario está compuesto por 22 ítems divididos en 3 dimensiones: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y realización personal (8 ítems). Las alternativas de respuesta son: nunca (0), pocas veces al año o menos (1), una vez al mes o menos (2), unas pocas veces al mes (3), una vez a la semana (4), pocas veces a la semana (5), todos los días (6). Baremos: de 22 a 58 será bajo; mayor a 58 pero menor o igual a 95 será medio; mayor a 95 pero menor o igual a 132 alto.

Instrumento 2: Test de evaluación para la calidad de atención

Nombre del cuestionario: Test de evaluación para la calidad de atención. El autor es Donabedian A (1966). La forma de aplicación: Individual. El grupo de aplicabilidad: Profesionales de Enfermería. La duración: 20 minutos. (30)

El cuestionario está compuesto por 20 ítem divididos en 3 dimensiones: calidad técnica (8 ítems), calidad del entorno (6 ítems) y calidad humana (6 ítems). Las alternativas de respuesta son: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). Baremos: de 20 a 46 será bajo; mayor a 46 pero menor o igual a 73 será medio; mayor a 74 pero menor o igual a 100 alto.

3.7.3 Validación

Instrumento 1: Maslach Burnout Inventory (MBI)

Validez: la autora del instrumento realizó su validación mediante el índice de V de Aiken donde estuvo por arriba del 0,90 y una $p < 0.05$ confirmando la validez del instrumento. (17)

Instrumento 2: Test de evaluación para la calidad de atención

Validez: el autor del instrumento realizó su validación mediante el juicio de 3 expertos confirmando la validez del instrumento donde se consideró los tres criterios relevantes para el trabajo de investigación siendo aceptable por lo validadores. (30)

3.7.4 Confiabilidad

Instrumento 1: Maslach Burnout Inventory (MBI)

Para determinar la confiabilidad la autora Maslach C (1986) sometió al instrumento a prueba de confiabilidad donde utilizó el alfa de cronbach que dio como resultado de 0,914 trayendo consigo su alto nivel de confiabilidad. (17)

Instrumento 2: Test de evaluación para la calidad de atención

Para determinar la confiabilidad el autor Donabedian A (1966) sometió al instrumento a prueba de confiabilidad donde utilizó el alfa de cronbach que dio como resultado de 0,869 trayendo consigo su alto nivel de confiabilidad. (30)

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

3.8.1 Autorización y coordinación y previa para la recolección de datos

Se solicitará una previa autorización y coordinación con las autoridades correspondientes del Hospital de Huaycán para la recolección de datos, debiendo este ser aprobado y coordinado con el departamento de enfermería para establecer un cronograma de fechas y horarios donde se fijará el día en que los enfermeros (as) participarán en el desarrollo de las encuestas.

3.8.2 Aplicación del instrumento de recolección de datos

Se aplicara el instrumento de recolección de datos en los meses de junio y julio de este año, ya que en esa fecha se efectivizará la encuesta a los profesionales de enfermería previa firma del consentimiento informado y teniendo siempre en cuenta que estén con tiempos libres y fuera de su ambiente laboral para que sea más factible el desarrollo del instrumento. Asimismo se explicará a cada uno de ellos el objetivo del estudio, el tiempo que durará dicho instrumento para resolverlo de manera honesta y siguiendo un orden. Por otro lado al finalizar se procederá a contar cada uno los instrumentos con veracidad y tenaz, ya que después se procederá a continuar con el proceso de tabulación.

3.8.3 Plan de análisis

El método que se utilizó para la investigación es el Software estadístico de hojas de cálculo Microsoft Excel versión 2016 que tiene como principal función el procesamiento y codificación de los datos estadísticos para que después sea trasladado al programa SPSS, versión 26.0 para su respectiva elaboración de cuadros con porcentajes y tablas según se requiera. Por otro lado por ser nuestras variables cualitativas según la teoría, se obtendrán que los datos recogidos en los instrumentos seguirán una tendencia que no es normal, motivo por el cual usaremos una prueba estadística no paramétrica para determinar la correlación entre las dos variables de la investigación la cual será el Rho de Spearman. (34)

3.9 Aspectos éticos

En el presente estudio de investigación se consideró 4 principios fundamentales de la bioética las cuales son las siguientes:

Autonomía: A cada profesional de enfermería se le entregará un consentimiento informado en donde se verán con la libertad a decidir si aceptan o no participar en dicha investigación.

No maleficencia: No se dañara la integridad en los diferentes aspectos psicológicos de las enfermeras encuestados del estudio. Ya que los resultados se obtendrán a través de las encuestas en donde será absolutamente confidencial, siempre manteniendo el orden la disciplina y la imagen institucional del Hospital de Huaycán.

Justicia: Se respetará en cada momento el buen trato de manera justa y equitativa de cada participante del estudio sin ningún rechazo menos discriminación alguna.

Beneficencia: Al notarse la realidad problemática de este trabajo de estudio, se promoverá que esta investigación favorezca y brinde beneficio al Hospital de Huaycán en todos los ámbitos de sus campos clínicos. (35)

CAPITULO IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

PROGRAMACIONES DE ESTE AÑO 2025	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Identificación del problema de la investigación.																								
2. Formulación de objetivos y planteamiento del problema de la investigación.																								
3. Elaboración de la técnica empleada en el trabajo de investigación.																								
4. Elaboración y operacionalización de las variables.																								
5. Recopilación de datos y análisis de la información.																								
6. Presentación final del trabajo de investigación.																								

LEYENDA	
EJECUTADO	
POR EJECUTAR	

4.2. Presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
MATERIALES			
CAJA DE LÁPIZ	1	S/30.00	S/30.00
PAPEL BOND A4	6 millares	S/20.00	S/120.00
CAJA LAPICEROS	1	S/30.00	S/30.00
CARTUCHERA	1	S/25.00	S/25.00
PAQUETE DE FOLDER MANILA	1	S/30.00	S/30.00
PAQUETE DE SOBRE MANILA	1	S/30.00	S/30.00
PAQUETE DE MICA	1	S/25.00	S/25.00
SERVICIOS			
LAPTOP	1	S/2,500.00	S/2,500.00
TINTA PARA LA IMPRESIÓN	4	S/400.00	S/400.00
USB	1	S/30.00	S/30.00
MOUSE PARA LA LAPTOP	1	S/50.00	S/50.00
CARGADOR PARA LA LAPTOP	1	S/50.00	S/50.00
EXTENSIÓN PARA LA LAPTOT	1	S/50.00	S/50.00
AUDÍFONO PARA LA LAPTOP	1	S/30.00	S/30.00
TOTAL			S/3,400.00

5. REFERENCIAS

1. OMS. Llamamiento urgente para reducir los daños causados al paciente en la atención de salud [en línea] Septiembre 2019 [consultado el 15 de julio de 2024]. Disponible en <https://www.who.int/es/news/item/13-09-2019-who-calls-for-urgent-action-to-reducehealthcare#:~:text=La%20OMS%20insta%20a%20los%20pa%C3%ADses%20y%20los,salud%20eficaces%20y%20lograr%20la%20cobertura%20sanitaria%20universal>
2. Bauhoff S. Prevenir muertes innecesarias abordando la baja calidad de la atención [en línea] Abril 2023 [consultado el 15 de julio 2024]. Disponible en <https://blogs.iadb.org/salud/es/prevenir-muertes-innecesarias-abordando-la-baja-calidad-de-la-atencion/>
3. Hernandez D. Percepción del estrés laboral del profesional de enfermería, área de consulta externa [en línea] Julio 2024 [consultado el 15 de julio 2024]. Disponible en http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2664-32432024000300762
4. Carrillo et al. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo [en línea] Abril 2019 [consultado el 15 de julio 2024]. Disponible en <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v17n50/1695-6141-eg-17-50-304.pdf>
5. Cabrera C. et al. Agotamiento emocional en profesionales de enfermería en un servicio de emergencia, la seguridad del paciente [en línea] Abril 2019 [consultado el 15 de julio 2024]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412024000200015
6. Valle K. La sobrecarga laboral del personal de enfermería que influye en la atención a pacientes. [en línea] Septiembre 2021 [consultado el 15 de julio 2024]. Disponible en <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/v1n47/2528-7907-rsan-1-47-00165.pdf>
7. Vásquez S et al. El estrés y el trabajo de enfermería: Factores influyentes. [en línea] Enero 2020 [consultado el 15 de julio 2024]. Disponible en <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/85/520%0Ahttps://docs.bvsalud.org/biolioref/2021/08/1284113/85-texto-del-articulo-267-1-10-20200829.pdf>

8. OMS. Seguridad del paciente [en línea] Septiembre 2023 [consultado el 15 de julio 2024]. Disponible en <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
9. Defensoría del Pueblo. Mala Atención a pacientes es el principal problema por lo que coloca a establecimientos médicos como las instituciones con más quejas.[en línea] Octubre 2019 [consultado el 18 de julio 2024]. Disponible en <https://www.defensoria.gob.pe/mala-atencion-a-pacientes-es-el-principal-problema-por-lo-que-coloca-a-establecimientos-medicos-como-las-instituciones-con-mas-quejas/>
10. OMS. Plan de Acción Mundial para la seguridad del paciente 2021-2030 [en línea] Agosto 2021 [consultado 15 de julio 2024]. Disponible en <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240032705>
11. Giraldo D et al. Afrontamiento y adaptación en cuidadores principales de niños hospitalizados, según el modelo de callista roy. [en línea] Enero 2021 [consultado el 15 de julio 2024]. Disponible en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=159069004005>
12. Vásquez Aplicación del modelo de Virginia Henderson al personal de enfermería a cargo del cuidado del adulto mayor con enfermedades crónicas no transmisibles en el primer nivel de atención de salud de la provincia de cañar, 2022. [Tesis para optar al grado de maestro en Enfermería Familiar y Comunitaria]. Ecuador: Universidad de cuenca ; 2023. Disponible en: <https://rest-dspace.ucuenca.edu.ec/server/api/core/bitstreams/1b937f8b-b644-4a34-942a-c426730ec16f/content>
13. Moran N. et al. Metodología de la investigación científica: diseño de investigaciones cuantitativas. 1era ed. Ecuador: Alema; 2025. 135p
14. Cachinguayo k. Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería Hospital Alberto Correa Cornejo, 2018. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería]. Ecuador: Universidad técnica del Norte; 2020. Disponible en: <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10129/2/06%20ENF%201146%20TRABAJO%20GRADO.pdf>

15. Salinas D. Estrés laboral y calidad de vida en personal de enfermería por niveles de atención en Puebla, 2022. [Tesis para optar el grado de maestra en Enfermería].México: Universidad Autónoma de Puebla; 2022. Disponible en:<https://repositorioinstitucional.buap.mx/server/api/core/bitstreams/b518ba71-e700-4949-81e5-247d5a8efdc6/content>
16. Díaz G. Estrés laboral sanitario y calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante Covid 19, 2020. [Tesis para optar al grado de maestro en Gestión de los servicios de la salud].Ecuador: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53303/D%c3%adaz_RGN%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Sánchez k. Estrés laboral del personal de salud y calidad de atención del Servicio Materno-Neonatal del Centro de Salud de Olmos, 2021. [Tesis para optar el grado de maestro en Gestión de los servicios de la salud]Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79972/S%c3%a1nchez_GKC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Quiroz J. Estrés laboral y calidad de atención en el personal asistencial de un establecimiento de salud, Chimbote, 2023. [Tesis para optar el grado de maestro en Gestión de los servicios de la salud].Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2023. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/125692/Quiroz_MJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Sullca A. Estrés laboral en pandemia por COVID -19 influye en la calidad de atención ejercida del personal de enfermería pediátrica del Instituto Nacional de Salud del niño, 2021. [Tesis para optar el grado de maestro en Gestión de los servicios de la salud] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77149/Sullca_BAMSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Torres Y. Organización de la salud oficializa el síndrome del burnout como una enfermedad de trabajo.[internet].2022;5(1),3.[consultado el 6 de agosto de2024].Disponible en:
<https://medicinaysaludpublica.com/noticias/salud-publica/oms-oficializa-el-sindrome-del-burnout-como-una-enfermedad-de-trabajo/12348>

21. León L et al .Análisis comparativo sobre la normatividad de los países de Colombia y Venezuela en el manejo del estrés laboral.[internet].2022;3(2),1- 12.[consultado el 13 de agosto de 2024].Disponible en:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9585474>
22. Suarez F et al. .Evaluación de estrés en la generación de enfermedades laborales.[internet].2019;3(30),1-13.[consultado el 14 de agosto de 2024].Disponible en:<https://www.redalyc.org/journal/5732/573263329009/573263329009.pdf>
23. Casanova M et al. Hans Hugo Bruno Selye y el estrés, hito en la historia de la Medicina moderna. .[internet].2023;25(2),1-13.[consultado el 14 de agosto de 2024].Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212023000200009
24. Torrez Y.OMS oficializa el síndrome del burnout como una enfermedad de trabajo.[internet].2022;3(7),1-13.[consultado el 14 de agosto de 2024].Disponible en: <https://medicinaysaludpublica.com/noticias/salud-publica/oms-oficializa-el-sindrome-del-burnout-como-una-enfermedad-de-trabajo/12348>
25. Patlaun J. Qué es el estrés laboral y como medirlo.[internet].2019;35(1),29.[consultado el 7 de agosto de 2024].Disponible en: http://scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012055522019000100156#B9
26. Olivares V. Laudation: Dra. Cristina Maslach, Comprendiendo el Burnout.2017; 2 (58):1-5.
27. OMS. Calidad de atención.[internet].2024;5(1),4.[consultado el 8 de agosto de 2024].Disponible en:https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
28. Díaz G, Salazar D. La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. 2021;39(2),1-18
29. OMS. Prestación de servicios de salud de calidad.[internet].2020;5(1),108 [consultado el 8 de agosto de 2024].Disponible en: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033->
30. Leiva k. Gestión administrativa y calidad de atención del personal de enfermería en un hospital público, 2022. [Tesis para optar el grado de maestro en Gestión de los servicios de la salud].Trujillo: Universidad Cesar vallejo; 2023. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/114835/Leiva_AKN-

[SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

31. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento.2017; 2(82):1-26
32. Hernández R.et al. Metodología de la investigación .6ta ed. México: Mc Graw Hill education; 2014.630p.
33. La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. 2023; 27(75):1-12.
34. Apaza E et al. La correlación de Pearson o de Spearman en caracteres físicos y textiles de la fibra de alpacas. [internet].2022; 33(3):1-8. [consultado el 16 de octubre de 2024]. Disponible en:http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-91172022000300009
35. Gómez et al. Principios bioéticos y virtudes éticas en la toma de decisiones fisioterapéuticas en una unidad de cuidado intensivo (UCI) de Bogotá. [internet].2022; 22(2):1-14. [consultado el 15 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1270751370>

Anexos

Anexo1: Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>GENERAL ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2025?</p>	<p>GENERAL Determinar cuál es la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2025.</p>	<p>GENERAL Hi Existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de del Hospital de Huaycán en el año 2025. Ho No existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y calidad de atención de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2025.</p>	<p>V1:Independiente Estrés laboral Dimensiones: D1: Agotamiento emocional D2: Despersonalización D3: Realización personal</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Método Hipotético deductivo Diseño: No experimental Nivel o alcance: Correlacional Corte Transversal Población y muestra: 80 profesionales de enfermería conforman la población y por ser una población finita la muestra será la misma.</p>

ESPECIFICO	ESPECIFICO	ESPECIFICO	V2:Dependiente:	Instrumentos
<p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión agotamiento emocional y la calidad de atención de los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2025?</p>	<p>Identificar cuál es la relación entre el estrés laboral en su agotamiento emocional y la calidad de atención de los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2025.</p>	<p>Existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión agotamiento emocional con la calidad de atención de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2025</p>	<p>Calidad de atención</p> <p>Dimensiones:</p> <p>D1: Calidad técnica</p> <p>D2: Calidad del entorno</p> <p>D3: Calidad humana</p>	<p>Mediante 2 cuestionarios que serán aplicados al profesional de enfermería, el primero evaluará el estrés laboral del profesional de enfermería y el segundo cuestionario se evaluará la calidad de atención del profesional de enfermería.</p>
<p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión despersonalización y la calidad de atención de los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2025?</p>	<p>Identificar cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión despersonalización y la calidad de atención de los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2025.</p>	<p>Existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión despersonalización con la calidad de atención de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2025.</p>		
<p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión realización personal y la calidad de atención de los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2025?</p>	<p>Identificar cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión realización personal y la calidad de atención de los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia de del Hospital de Huaycán en el año 2025.</p>	<p>Existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión realización personal con la calidad de atención de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2025.</p>		

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Buenos días mi nombre es Cesy y estoy realizando un trabajo de investigación en el que se busca conocer cual es la percepción de las enfermeras sobre el estrés laboral. Para ello solicito su participación respondiendo a la presente encuesta de la manera más honesta posible, agradeciendo de antemano su colaboración le indico que esta información será de manera anónima y confidencial.

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

Estrés laboral		Escala						
		0	1	2	3	4	5	6
Dimensión Agotamiento emocional								
1	Me siento emocionalmente cansado.							
2	Cuando termino mi jornada en el trabajo me siento vacío.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otro turno de trabajo me siento fatigado.							
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
5	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
6	Me siento frustrado por mi trabajo.							
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
Dimensión Despersonalización								
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
11	Siento que me he hecho más duro con la gente.							
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.							
14	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.							
Dimensión Realización personal								
15	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.							
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.							
20	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.							
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Buenos días mi nombre es Cesy y estoy realizando un trabajo de investigación en el que se busca conocer cual es la percepción de las enfermeras sobre la calidad de atención. Para ello solicito su participación respondiendo a la presente encuesta de la manera más honesta posible, agradeciendo de antemano su colaboración le indico que esta información será de manera anónima y confidencial.

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

+

Calidad de atención		Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión Calidad técnica						
1	Tus compañeras enfermeras muestran interés durante su atención.					
2	Durante su atención mostro habilidad a los pacientes.					
3	Usas protección personal (guantes, mascarillas, etc.) durante la atención.					
4	Explicas bien sobre el procedimiento en el momento de la atención.					
5	Utilizas equipo de bioseguridad.					
6	Conoces cada procedimiento o indicación realizada.					
7	Usas palabras sencillas para explicar cualquier situación que se presenten.					
8	Das solución a las inquietudes de los pacientes.					
Dimensión Calidad del entorno						
9	Se respeta la programación y el orden de llegada.					
10	La historia clínica se encontró en consultorio para la atención rápida.					
11	Las señalizaciones están correctamente colocadas.					
12	Crees que el consultorio de atención cumple con las expectativas de los clientes.					
13	El consultorio de atención se encuentra ordenado.					
14	El área de atención se encuentra limpio.					
Dimensión Calidad humana						
15	Tratas de inspirar confianza a los pacientes.					
16	Te muestras amable durante la atención.					
17	Brindas información clara.					
18	Tratas amablemente a los pacientes tomando en consideración su salud.					
19	Consideras que tus compañeras brindan una correcta atención.					
20	Brindas información verdadera y oportuna.					

Anexo 3: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACION

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: “Estrés laboral y calidad de atención de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital de Huaycán en el año 2025”.

Nombre de la investigadora principal:

Lic. Huayllacayan Salazar, Cesy Luz

Propósito del estudio: Determinar cuál es la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención de los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia de un Hospital.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno solo se pedirá responder el cuestionario

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegida, solo la investigadora puede conocerla. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

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

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a coordinadora de equipo.

Contacto con el comité de ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al presidente del Comité de ética de la Universidad Norbert Wiener.

Participación voluntaria: Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
N° de DNI	
N° de teléfono: Fijo o móvil o Whatsapp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
N° de DNI	
N° teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
N° de DNI	
N° teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellidos:	
DNI:	
teléfono:	

Lima, Junio del 2025

Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado




20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 8%  Publicaciones
- 18%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

Fuentes principales

- 16% Fuentes de Internet
- 8% Publicaciones
- 18% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	4%
2	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-05-21	3%
3	Internet	hdl.handle.net	2%
4	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-05-24	2%
5	Trabajos entregados	uwiener on 2024-07-18	1%
6	Trabajos entregados	uwiener on 2024-10-10	1%
7	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-09-25	<1%
8	Trabajos entregados	Submitted on 1690688900333	<1%
9	Publicación	Gutierrez Llavilla, Sixta. "Mejora de la atención de los pacientes con diabetes mell..."	<1%
10	Trabajos entregados	Submitted on 1690995269087	<1%
11	Trabajos entregados	Submitted on 1693193314794	<1%