



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 vida en profesionales de enfermería del servicio de
emergencia de un policlínico de Lima, 2026

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

Presentado por:

Autor: Yaranga Gutierrez, Walter

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-1062-8258>

Asesora: Dra. Bernardo Santiago, Grisi

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4147-2771>

Lima – Perú

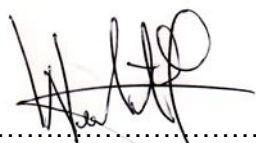
2026

 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, Walter YARANGA GUTIERREZ egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Programa Académica 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 vida en profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un policlínico de Lima, 2026." Asesorado por el docente: DRA. Grisi Bernardo Santiago, DNI: 10041765, ORCID: 0000-0002-4147-2771 tiene un índice de similitud de (13) Doce % con código OID: : 14912:602453753 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.



Walter YARANGA GUTIERREZ
DNI:70978457



Grisi Bernardo Santiago
DNI: 10041765

Lima, 24 de junio del 2026

Dedicatoria

Quisiera dedicar este trabajo a dios y a mis padres quienes siempre fueron el motivo para alcanzar mi objetivo.

Agradecimiento

Me gustaría expresar mi más profunda gratitud a mis maestros, quienes confiaron en mis habilidades y me motivaron a alcanzar alturas que nunca había imaginado.

RESUMEN

El estrés laboral se ha convertido una problemática en el sector salud, que repercute tanto en el bienestar físico como emocional del profesional en enfermería, además de influir en la calidad de atención que este ofrece. En los servicios de emergencia, esta situación se intensifica debido a la alta demanda laboral y la exposición constante a eventos críticos. Objetivo: Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un policlínico de Lima, 2026. Metodología: Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional. La población estuvo integrada por 83 profesionales de salud, de los cuales se pudo seleccionar una muestra de 53 participantes. Para la recolección de información se emplearon la Nursing Stress Scale (NSS) y el cuestionario CVP-35, y con nivel de confiabilidad alta ($\alpha=0.901$ y $\alpha=0.883$). Los datos fueron procesados en SPSS versión 27. Se aplicaron pruebas de normalidad y correlación según la distribución de los datos. Se espera evidenciar que las variables tienen relación directa, generando evidencia relevante para optimizar las condiciones del trabajo.

Palabras clave: Estrés laboral, calidad de vida laboral, enfermería, salud.

ABSTRACT

Work-related stress in the health sector has become an increasing problem, affecting both the physical and emotional well-being of nursing professionals, as well as influencing the quality of care they provide. In emergency departments, this situation is exacerbated by high patient demand, work overload, and constant exposure to critical events. Objective: To determine the relationship between work-related stress and the quality of life of nursing professionals in the emergency department of a polyclinic in Lima, 2026. Methodology: A quantitative, applied study with a non-experimental, cross-sectional design and a correlational approach. The population consisted of 83 healthcare professionals, from which a sample of 53 participants was selected using simple random probability sampling. The Nursing Stress Scale (NSS) and the CVP-35 questionnaire, validated by expert judgment and with adequate reliability levels ($\alpha=0.901$ and $\alpha=0.883$), The data were processed in SPSS version 27. Normality and correlation tests were applied according to the data distribution. It is expected to show that higher levels of work-related stress, generating relevant evidence to optimize working conditions.

Keywords: Work-related stress, quality of work life, nursing, health.

ÍNDICE

RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	1
1.2.1. Problema general.....	2
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	3
1.4.1. Teórica.....	¡Error! Marcador no definido.
1.4.2. Metodológica.....	¡Error! Marcador no definido.
1.4.3. Práctica	¡Error! Marcador no definido.
1.5. Delimitaciones de la investigación	4
1.5.1. Temporal	4
1.5.2. Espacial	4
1.5.3. Población o unidad de análisis	4
2. MARCO TEÓRICO	4
2.1. Antecedentes	4
2.2. Bases teóricas.....	8
2.2.1 Variable 1: estrés laboral.....	8
2.2.2 Variable 2: calidad de vida del profesional de enfermería.....	11

2.3.	Formulación de hipótesis.....	16
2.3.1.	Hipótesis general	16
2.3.2.	Hipótesis específicas.....	16
3.	METODOLOGÍA.....	17
3.1.	Método de la investigación.....	17
3.2.	Enfoque de la investigación.....	17
3.3.	Tipo de investigación	17
3.4.	Diseño de la investigación.....	17
3.5.	Población, muestra y muestreo.....	18
3.6.	Variables y operacionalización.....	19
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.7.1.	Técnicas	21
3.7.2.	Descripción de instrumentos	21
3.7.3.	Validación.....	22
3.7.4.	Confiabilidad	22
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos.....	23
3.9.	Aspectos éticos	23
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	25
4.1.	Cronograma de actividades	25
4.2.	Presupuesto	26
5.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	27
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.	
	Anexo 1. Matriz de consistencia.....	36

Anexo 2. Instrumentos	20
Anexo 3. Formato de consentimiento informado	23
Anexo 4. Informe de originalidad	26

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El estrés laboral en el ámbito sanitario constituye una problemática creciente a nivel mundial, causado por el estado de salud integral, así como en la calidad de la atención que brindan. En este contexto, la Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que factores como las largas jornadas laborales, la sobrecarga de trabajo y la falta de apoyo organizacional favorecen su aparición, incrementando los niveles de ansiedad y reduciendo la productividad en los servicios de salud (1). Por su parte, estas condiciones laborales generan consecuencias negativas en el bienestar del trabajador y en el desempeño de los servicios sanitarios (2). Asimismo, esta situación se relaciona con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 3 (ODS 3), orientado a garantizar una vida sana y promover el bienestar en la población (3).

En relación con lo anterior, en los profesionales de enfermería esta problemática se intensifica debido a la naturaleza del cuidado, caracterizada por una atención continua y alta demanda asistencial (1). En ese sentido, la OMS señala que las enfermeras se encuentran entre los profesionales más expuestos a factores de riesgo psicosocial.

Por su parte, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) indica que las largas jornadas labores, la presión emocional y la exposición constante a situaciones críticas incrementan el estrés laboral (E.L) en el personal sanitario (4). Asimismo, estas condiciones repercuten directamente en el profesional, especialmente en contextos con limitaciones de recursos (5).

Asimismo, una revisión sistemática ha evidenciado que una proporción importante de enfermeros presenta niveles moderados a altos de estrés laboral (E.L), especialmente en entornos hospitalarios con alta carga asistencial (6). De igual manera, investigaciones han

reportado que cerca del 40 % del personal presenta dificultades para afrontar las demandas emocionales del entorno clínico, particularmente en contextos de atención crítica (7).

Además, en el contexto internacional, como es Chile, estudios han evidenciado que cerca del 45 % del personal presenta niveles bajos de calidad de vida (C de V), asociados a condiciones laborales desfavorables (8). De manera similar, en España, se ha reportado que más del 65 % de licenciadas en enfermería presentan estrés en su centro de labores (9). En el contexto peruano, investigaciones evidencian que aproximadamente el 35 % del personal de enfermería presenta niveles altos de estrés laboral, reflejando una problemática persistente en los servicios de salud (10).

Por otro lado, en el lugar de estudio, el incremento de la demanda de pacientes, junto con la insuficiencia de profesionales de enfermería y las limitaciones en los recursos disponibles, ha generado un entorno laboral altamente exigente. En este contexto, el profesional de enfermería enfrenta una elevada carga laboral, jornadas prolongadas, presión asistencial constante y limitaciones en el tiempo disponible para la atención, lo que exige el cumplimiento simultáneo de múltiples actividades. Además, estas condiciones, asociadas a factores del entorno físico, psicológico y social, favorecen la aparición de estrés laboral, manifestándose en agotamiento físico, desgaste emocional, irritabilidad y dificultades para afrontar situaciones críticas propias del entorno asistencial. Asimismo, como consecuencia, genera insatisfacción de las labores que ejercen. En ese sentido, se formula las siguientes interrogantes.

1.2. formulaciones de la problemática

1.2.1. problemática principal

¿Cuál es la asociación entre el estrés laboral y la calidad de vida en enfermeros del servicio de emergencia de un policlínico de Lima, 2026?

1.2.2. problemática secundaria

¿Cuál es la asociación entre los factores (entorno físico, psicológico, sociales) del estrés laboral y la calidad de vida en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un policlínico?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la asociación del estrés laboral y la calidad de vida del profesional enfermero que labora en el servicio de emergencia de un policlínico en Lima, 2026.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la asociación entre los factores (entorno físico, psicológicos, sociales) del estrés laboral y la calidad de vida en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un policlínico.

1.4. Justificaciones

La investigación se apoyará en la revisión de literatura científica relacionada con el E.L y la calidad de vida en enfermería. Asimismo, tomando como referencia conceptual el Modelo de Sistemas de Betty Neuman, el cual permite analizar cómo los diferentes factores estresores influyen en el equilibrio del individuo y en su capacidad de respuesta para afrontar las exigencias del entorno laboral. En ese sentido, el estudio busca contribuir al desarrollo del conocimiento en enfermería, aportando información que permita comprender mejor la relación en el contexto donde se desarrollará el estudio.

Desde un plano de la metodología el estudio se desarrollará siguiendo los principios del método científico, para la recolección de datos se emplearán instrumentos previamente validados y confiables, lo que facilitará obtener información objetiva y confiable sobre las

variables en estudio. En consecuencia, la aplicación de este enfoque metodológico facilitará la identificación de la relación, generando evidencia para futuros investigadores.

Finalmente, desde una perspectiva práctica, a partir de los resultados que se obtengan, será posible identificar los niveles de estrés laboral presentes en las trabajadoras y su relación con su vida en su práctica diaria.

De este modo, los resultados permiten mejorar los planes estratégicos de la institución, y mitigar el estrés. Asimismo, los hallazgos del estudio podrán servir como referencia para futuras investigaciones.

1.5. Demarcación del estudio

1.5.1. Tiempo

Su aplicación será en los meses de noviembre y abril del presente año

1.5.2. Espacio

La ubicación del estudio será en un Policlínico de Ate, en Lima metropolitana.

1.5.3. Sujeto de análisis

Estará conformado por cada enfermero que labora en el lugar de estudio, en el área de emergencia.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Díaz et al. (11) en 2024, en Colombia su estudio analizó cómo los niveles de estrés influían en la calidad de vida de las enfermeras en el contexto de la pandemia. Se trató de un estudio transversal con enfoque analítico, en el que participaron 125 trabajadoras de una institución de atención de cuarto nivel. Los hallazgos evidenciaron una correlación negativa entre las variables

principales ($r = -0,438$; $p < 0,01$), el 84,7% eran fémininas y se observó que aquellas con más de un año de experiencia reportaban mejores niveles de calidad de vida (64,53 %) en comparación con quienes tenían menor tiempo laboral (58,00 %). Concluyeron que el estrés aumente en momentos de crisis, como fue el tiempo de COVID 19.

Cueva et al. (12) en 2023, su artículo en Ecuador quiso “confirmar la relación entre la vida diaria de los enfermeros y su afectación por el estrés en los hospitales públicos de la ciudad de Quito”. La investigación con enfoque cuantificable, para recolectar la información se emplearon dos instrumentos con una muestra de 407 participantes. Los resultados evidenciaron que el 61,3 % de las participantes presento una C de V baja, mientras que el 80,6 % experimentaba niveles muy elevados de estrés vinculados al entorno de trabajo. El resultado señala que la relación es inversamente proporcional ($r = -0,58$; $p < 0,001$), lo cual indica que, a mayor E.L percibido, menor C de V en el trabajo. Los autores resaltan la urgencia de implementar políticas institucionales que favorezcan la integridad del personal y disminuyan el impacto del estrés en el contexto hospitalario.

Salinas (13) en el 2022, desarrollaron una investigación en México para evaluar “la calidad de vida de las trabajadoras y su grado de estrés en los tres niveles de atención sanitaria”. El estudio adoptó un enfoque cuantificable, correlacional, y contó con 407 participantes, en su mayoría mujeres (87 %), con edades comprendidas entre 41 y 65 años (38,1 %), no revelaron una correlación ($p > 0,05$). Sin embargo, se identificaron diferencias notables en algunas dimensiones específicas de la C de V según las áreas en el que laboraban las enfermeras, lo cual pone de manifiesto la necesidad de optimizar las condiciones laborales en los distintos entornos asistenciales.

Babapour et al. (14) en 2022 realizaron su artículo para analizar el vínculo del estrés en el trabajo y como genera cambios en la vida del personal de enfermería. El estudio tuvo un enfoque

cuantificable, incluyendo a 300 encuestados. Los resultados evidenciaron que más del 60 % de las encuestadas con estrés moderado, mientras que una proporción significativa reportó niveles bajos de calidad de vida. Asimismo, se encontró una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables ($p < 0,05$). Concluyeron que es importante que en el centro laboral se cree estrategias para eliminar el estrés o días recreativos.

Ruiz-Fernández et al. (15) en 2020 ejecutaron una investigación en España con el propósito de examinar la relación entre el agotamiento en el trabajo, la fatiga por compasión y la calidad de vida en profesionales de enfermería. La investigación adoptó un enfoque cuantificable, con un alcance de correlación, incluyendo a 1,521 profesionales de enfermería. Los resultados mostraron que aproximadamente el 40 % de los participantes presentó niveles elevados de agotamiento emocional, mientras que más del 50 % reportó niveles moderados de fatiga por compasión. Asimismo, se evidenció que los profesionales con alto índice de burnout presentaron una menor calidad de vida, encontrándose asociaciones estadísticamente significativas ($p < 0,01$). Concluyeron que se debe crear estrategias para el control de estrés y evitar conflictos internos.

A nivel nacional

Collana y Cárdenas (16) en 2023, en Lima, su estudio tuvo como objetivo de asociar el estrés generado en el centro de labores y las condiciones de vida de los trabajadores del área de enfermería del Hospital. La investigación fue desarrollada bajo un enfoque cuantificable, encuestaron a 94 participantes. Los resultados señalan una relación negativa ($\rho = -0,315$; $p = 0,002$), indicando que la relación es inversamente proporcional entre estrés y C de V. Los autores concluyen que se debe mejorar los planes estratégicos para evitar el estrés, para mejorar la calidad de vida de los profesionales.

Gamarra Causto et al. (17) en 2022, en Perú, desarrollaron un estudio con finalidad de analizar la relación entre el estrés laboral y la C de V de enfermería. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantificable y nivel correlacional, la muestra estuvo conformada por 45 participantes. Los resultados evidenciaron que el 52,5 % del personal presentó niveles regulares de estrés, evidenciándose una asociación ($p = 0,000$). El estudio concluye que el estrés es un factor determinante para el estilo de vida de la profesional.

Saucedo Honores (18) en 2022, en Lima, su estudio busco analizar la asociación entre el estrés durante el trabajo y cómo influye en su calidad de vida en una institución de la PNP. La investigación fue de tipo cuantificable, incluyendo una muestra de 50 participantes. Los resultados evidenciaron una correlación positiva moderada ($Rho = 0,349$), indicando que el E.L se relaciona con el desempeño profesional. Concluye que el estrés es un factor directo a la resolución de actividades diarias en el trabajo, generando cambios sustanciales.

Ojeda Villalba (19) en 2023, en Arequipa, desarrolló un estudio con el propósito de determinar la vinculación entre el estrés de un centro hospitalario y la calidad de vida de los trabajadores. La investigación fue de enfoque cuantificable, nivel correlacional con una muestra de 52 trabajadores. Los resultados evidenciaron que el 57,1 % del personal presentó niveles moderados de E.L, predominando el cansancio emocional, y se encontró una relación estadísticamente significativa entre las variables. El estudio concluye las variables tienen relación, por lo tanto, es determinante y clave generar estrategias que disminuyan el estrés durante el centro de trabajo.

Meza Villegas y Guillén Paco (20) en 2023, en Arequipa, desarrollaron un estudio orientado a el estrés y su relación con los cambios de la calidad de vida de los trabajadores de un Hospital. Con un enfoque cuantificable, una muestra de 325 entrevistados. Como resultado el 73,3

% presentó tendencia a burnout y el 26,7 % presencia de burnout, mientras que el desempeño laboral fue mayoritariamente deficiente (70%). Sin embargo, no se pudo evidenciar una relación ($p = 0,256$), El estudio concluye que el estrés no influye directamente a la C de V en el contexto estudiado.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Estrés laboral

Definición

Forma parte de la respuesta natural del ser humano frente a situaciones que exigen adaptación; sin embargo, cuando estas demandas superan la capacidad de afrontamiento, puede convertirse en un factor que afecta significativamente el bienestar, además su manifestación se da como cambios en la parte física, como emocional asociado a la percepción de no poder responder adecuadamente a las exigencias del entorno (1).

En el contexto laboral, esta situación adquiere mayor relevancia, ya que las condiciones de trabajo, la organización de las tareas y la dinámica interpersonal influyen directamente en la salud del trabajador. En este sentido, tiene sus inicios cuando existe un desequilibrio entre los requerimientos del trabajo y los recursos del individuo, generando consecuencias negativas en todo nivel de vida (2). El personal de enfermería, tiene una intensidad en el ámbito laboral, que es generador de estrés, por la responsabilidad que ejercen (10, 12).

Es la interacción del ser humano y su entorno, este que es generador de estrés, por las circunstancias o demandas que presentan en el centro laboral, por lo que este proceso implica una evaluación cognitiva, mediante la cual el trabajador analiza las exigencias del entorno y sus propias capacidades, determinando el grado de exigencia que dichas demandas representan (26).

Teorías o evolución

La comprensión del estrés ha evolucionado de manera significativa a lo largo del tiempo. En sus inicios, Hans Selye lo describió como reacción a estímulos, planteando el denominado Síndrome General de Adaptación, el cual explica cómo el cuerpo reacciona y se desgasta ante situaciones prolongadas de exigencia (21).

Posteriormente, Lazarus y Folkman tienen una visión distintita sobre el estrés, ya que, se relaciona con el entorno y como se diversifica en la persona (22). Este cambio permitió entender el estrés como un proceso dinámico, donde intervienen factores individuales y contextuales.

En el ámbito laboral, el modelo de burnout profundiza el E.L como un nivel crónico, evidenciando que el agotamiento emocional, el comportamiento intrapersonal son manifestaciones constantes en contextos de alta demanda asistencial (23). En el caso de enfermería, estas condiciones se ven reforzadas por factores organizacionales como el trabajo excesivo, el entorno en que laboran y las relaciones intrapersonales (24,25).

Dimensiones

En el presente estudio se organiza en dimensiones que permiten comprender su carácter multifactorial en el contexto del ejercicio profesional de enfermería. De acuerdo con la evidencia reciente, este fenómeno se estructura en dimensiones físicas, psicológicas y sociales, estos engloban de forma conjunta el estrés (26).

La dimensión del entorno físico comprende las exigencias operativas del trabajo, donde el profesional enfrenta una elevada carga laboral, tiempos limitados para la atención y múltiples actividades asistenciales. En esta dimensión se incluyen como indicadores la carga

laboral, el tiempo de trabajo y las actividades realizadas, los cuales reflejan la intensidad y demanda del entorno laboral (26).

Por su parte, **la dimensión psicológica**, abarca los procesos emocionales y cognitivos asociados a la práctica asistencial. Incluye como indicadores el sufrimiento del paciente, el fallecimiento, el nivel de preparación y el nivel de apoyo, factores que influyen directamente en la experiencia emocional (26).

En cuanto a la **dimensión social**, La dimensión social se relaciona con las interacciones y condiciones organizacionales del entorno laboral. Considera como indicadores el conflicto con el personal de salud y la insuficiencia de personal, los cuales afectan el clima laboral y contribuyen al incremento del estrés (26).

Descripción del instrumento

Las dimensiones e indicadores definidos en el presente estudio guardan coherencia con los factores evaluados por la Nursing Stress Scale (NSS), instrumento ampliamente utilizado para el análisis el estrés laboral en enfermería. Si bien su origen es clásico, su estructura continúa siendo utilizada y validada en investigaciones recientes, lo que respalda su vigencia en el análisis del estrés laboral (27).

Finalmente, con el propósito de medir el estrés laboral se emplea la NSS, la cual permite seleccionar las principales fuentes de estrés en el ámbito hospitalario del profesional de enfermería. Está conformada por 18 ítems y utiliza una escala tipo Likert para evaluar la frecuencia de situaciones estresantes. Su uso ha sido ampliamente validado en estudios recientes, evidenciando adecuada consistencia interna y confiabilidad (27).

2.2.2 Calidad de vida del profesional de enfermería

Calidad

hace referencia al conjunto de características que son determinantes para encontrar el valor o grado de un producto o servicio. En el ámbito de la salud, se refiere a la atención segura, oportuna y humanizada, que generan tranquilidad al paciente (28).

Calidad de vida

Su definición es integral, es la percepción que tiene el ser humano en relación a su entorno y la forma de vida que presenta. Además, es la percepción del trabajador hacia su entorno de trabajo (29).

En la profesional, se entiende como la estabilidad que tiene la enfermera, condicionado a factores que interactúan constantemente, que puedan generar una condición adecuada o incómoda para la profesional (30).

En las labores de enfermería, surgen cambios constantes, sobre todo en determinadas áreas, generando reacciones negativas para el cuerpo, y no solo estímulos individuales, sino a veces ejerce también ese cambio el entorno, como los compañeros, la presión laboral, entre otros (31).

Asimismo, el cuestionario CVP-35 aborda de forma integral, considerando dimensiones que reflejan la interacción entre el entorno laboral y la percepción del trabajador, facilitando su análisis en el ámbito sanitario (32).

Teorías o evolución

El concepto de calidad de vida ha transitado por una evolución significativa en el tiempo, desde enfoques centrados exclusivamente en condiciones materiales hacia una visión integral que incorpora dimensiones subjetivas del bienestar. En sus inicios, la calidad de vida se

vinculaba principalmente a indicadores objetivos; sin embargo, el desarrollo de la investigación en salud permitió reconocer la relevancia de la apreciación individual en la valoración del bienestar (33).

En este contexto, el modelo WHOQOL, señala que esta variable es multifactorial, es decir, lo establece factores físicos, psicológicos, sociales y ambientales, englobando el bienestar en un solo conjunto (34).

Posteriormente, en el ámbito laboral, surge el concepto de calidad de vida profesional, el cual incorpora elementos propios del entorno de trabajo, tales como la carga del trabajo, el apoyo organizacional y la satisfacción en el desempeño de las funciones. Este enfoque ha sido ampliamente aplicado en profesionales de la salud, evidenciando que el bienestar laboral no es dependiente de causas personales sino también del entorno (35).

Asimismo, estudios recientes han reforzado esta perspectiva, señalando que la calidad de vida profesional en el personal de enfermería se encuentra estrechamente vinculada por factores organizacionales, emocionales y sociales, quienes interactúan y determinan la experiencia laboral (36).

Definición conceptual

Es la forma en que los individuos experimentan los estímulos de distinta manera, en función de las condiciones en las vive, considerando aspectos relacionados con su estado integral; por lo tanto, esta percepción esta influenciada por factores personales y del entorno que pueden favorecer o limitar el nivel de satisfacción con subida cotidiana (37)

Dimensiones

Se estructura en tres dimensiones: apoyo directivo, carga de trabajo y motivación intrínseca, las cuales permiten comprender el bienestar laboral desde una perspectiva integral.

La dimensión apoyo directivo, la cual se define como el conjunto de acciones y condiciones brindadas por la organización y los superiores que favorecen el bienestar del trabajador, incluyendo el reconocimiento, la comunicación, el respaldo en el desarrollo de sus funciones y la posibilidad de participación dentro del entorno laboral; influyendo en la percepción que tiene el trabajador sobre su satisfacción y su desempeño en el trabajo (37).

La dimensión carga de trabajo, se define como el nivel de exigencias laborales que enfrenta el trabajador en relación con la cantidad de tareas asignadas, el tiempo disponible para su cumplimiento y la complejidad de las actividades que realiza; por lo tanto, estas demandas pueden influir en su bienestar, generando equilibrio o sobrecarga según las condiciones en que se desarrollen (37).

Descripción del instrumento

Es importante precisar que las dimensiones e indicadores definidos en el presente estudio guardan coherencia con la estructura del cuestionario CVP-35, instrumento desarrollado por Cabezas, cuya vigencia ha sido respaldada por evidencia científica reciente en el análisis de la calidad de vida profesional en trabajadores de salud (32,33).

Asimismo, para medir la calidad de vida del profesional de enfermería se emplea el cuestionario mencionado, instrumento diseñado para evaluar la C de V profesional en trabajadores del sector salud. Consta de 35 ítems segmentados en tres dimensiones (32).

Teorías de enfermería

Desde la perspectiva de enfermería, la calidad de vida del profesional puede comprenderse a partir de la teoría del autocuidado de Dorothea Orem, señala que el bienestar es determinado por la condición individual y percepción, ya que, la subjetividad puede ser distintiva. (38).

En el contexto del ejercicio profesional de enfermería, mantener una adecuada calidad de vida implica conservar un equilibrio entre lo que exige el entorno y el autocuidado, esto se ve reflejado en las actitudes en el trabajo (39).

Definiciones

- **Estrés laboral:** Reacción directa al estímulo presente en el centro laboral (40).
- **Calidad de vida profesional:** Percepción del profesional sobre su vida de forma global (41).
- **Apoyo directivo:** Percepción del respaldo institucional brindado por los superiores en el entorno de trabajo (42).
- **Carga de trabajo:** Cantidad y complejidad de tareas asignadas al profesional en un periodo determinado (43).
- **Motivación intrínseca:** Conjunto de atributos internos que incentivan al profesional a desempeñar sus funciones con compromiso y satisfacción (44).
- **Bienestar laboral:** Es el estado completo de salud en el trabajo (45).
- **Satisfacción laboral:** Grado de conformidad del profesional con sus condiciones de trabajo y desempeño (46).

- **Desempeño profesional:** Es la actitud del trabajador hacia sus labores, donde son calificados según su rendimiento (47).
- **Sobrecarga laboral:** Es el exceso de trabajo por las mínimas condiciones o limitaciones (48).
- **Clima laboral:** Percepción del ambiente de trabajo en relación con las interacciones, condiciones organizacionales y relaciones interpersonales (49).
- **Fatiga laboral:** Es el estado de agotamiento que se presenta durante la jornada laboral (50).
- **Estrés ocupacional:** Manifestación del estrés derivada específicamente de las condiciones del trabajo (51).
- **Condiciones laborales:** Son los factores condicionantes al trabajo, que genera tranquilidad o insatisfacción (52).
- **Apoyo social:** Percepción de ayuda emocional y profesional brindada por compañeros y superiores (53).
- **Desgaste emocional:** Estado de agotamiento psicológico causado por la exposición constante a situaciones demandantes (54).
- **Satisfacción profesional:** Percepción positiva del trabajador respecto a su desarrollo y realización en el ámbito laboral (55).
- **Recursos organizacionales:** Elementos disponibles en la institución que facilitan el desempeño laboral, como personal, equipos y apoyo institucional (56).

- **Percepción laboral:** Interpretación subjetiva que realiza el profesional sobre su entorno de trabajo (57).
- **Salud ocupacional:** Es una disciplina que ejerce como un ente protector de la salud en el trabajo (58).
- **Calidad del cuidado:** Nivel de excelencia en la atención brindada al paciente, basado en estándares de seguridad, eficacia y humanización (59).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

HG: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la calidad de vida en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un policlínico del Lima, 2026.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre los factores (entorno físico, psicológico y sociales) del estrés laboral y la calidad de vida en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un policlínico

3. METODOLOGÍA

3.1. Método del estudio

La presente investigación se desarrolla bajo el método hipotético-deductivo, el cual permite abordar la realidad del profesional de enfermería a partir de fundamentos teóricos que formulan hipótesis, estas que son verificadas con evidencias. Facilita este enfoque el análisis de la correlación de ambas variables (60).

3.2. Enfoque de la investigación

El estudio se centra en un enfoque cuantitativo, enfocado en la medición objetiva de las variables. Este enfoque permite analizar cifras, facilitando la comprensión de la realidad del entorno asistencial, a través de números (60).

3.3. Tipo de estudio

Es aplicada, debido a que se orienta a comprender una problemática real presente en el ejercicio profesional de enfermería, de tal manera se logre mejorar y pueda presentarse una mejor convivencia en el centro laboral (60).

3.4. Diseño del estudio

Sera no experimental, significa que la información de recolecta sin manipulación durante este proceso, sin manipulación por parte del investigador, permitiendo observar el fenómeno tal como ocurre en el servicio de emergencia (60).

En relación con el corte de la investigación, este será de tipo transversal, porque, la información se recaba entre noviembre y abril (60).

Asimismo, el estudio corresponde a un nivel correlacional, ya que busca identificar la relación, permitiendo identificar asociaciones entre ambas variables sin establecer causalidad (60).

3.5. Poblaciones del estudio

Población

Está representada por 83 profesionales de salud que laboran en el servicio de emergencia de un policlínico ubicado en Lima el total de personas, son similitudes que tiene la unidad que se analizara. Además, en el enfoque cuantitativo, la población permite delimitar el universo, para los resultados más preciso (60).

Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Profesionales de enfermería que trabajan en el policlínico estudiado.
- Profesional de enfermería que acepte voluntariamente participar en el estudio y firme el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Profesional de enfermería que no labora en el servicio de emergencia del policlínico.
- Profesionales de enfermería ausentes durante el periodo de recolección de datos.

Muestra

El tamaño de la muestra se calculó mediante la fórmula para población finita.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

- N = Población total
- Z = Nivel de confianza (95%, 1.96).
- p y q = Probabilidad de éxito y de fracaso (50%, 0.5).
- e = Margen de error (5%, 0.05).

Por lo tanto, se conformara por 53 profesionales de salud que laboran en el servicio de emergencia del policlínico de Lima, el fin es establecer un determinado número de participantes para tener un adecuado resultado (60).

Muestreo

En el presente estudio se empleará el muestreo probabilístico aleatorio simple, es decir, toda la población tiene la posibilidad de ser seleccionado, de tal manera disminuye el sesgo (60).

3.6. Variables y operacionalización

.

Variables	D. conceptual	D. operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medida	Escala de valores
Estrés laboral	Es el conjunto de respuestas físicas, psicologías y sociales que surgen cuando las exigencias del entorno de trabajo son percibidas por el trabajador como una amenaza o superan sus recursos para afrontarlas. (26).	será medido mediante un cuestionario de 18 ítems, organizado en las dimensiones, con una escala tipo Likert de cuatro opciones.	Factores del entorno físico	- Sobre carga de trabajo - Tiempo - Labores diarias	1 = Nunca 2 = A veces 3 = Con frecuencia 4 = Muy frecuente	alto: 91 – 136 medio: 45 – 90 bajo: 0 – 44
			Factores psicológicos	- Sufrir - Muerte - Preparación - Apoyos		
			Factores sociales	- Conflictos entre pares - Déficit de trabajadores		
Calidad de vida	Es la percepción que tiene el trabajador sobre su bienestar derivado de la experiencia laboral, influenciada por el apoyo directivo recibido, la carga de trabajo y la motivación intrínseca presente en el desempeño de sus funciones. (37)	será medida mediante el cuestionario CVP-35, compuesto por 35 ítems, con una escala de valoración de 1 a 10 puntos, donde los puntajes obtenidos permitirán clasificar la calidad de vida laboral.	Apoyo directivo	- Complacencia - Compañerismo - Reconocer - Creatividad	1 y 2 = nada 3, 4, y 5 = algo 6, 7 y 8 = bastante 9 y 10 = mucho	Malo (34–56 puntos) Regular (57–79 puntos) Bueno (80–102 puntos)
			Carga de trabajo	- Proporción - Resultados		
			Motivación intrínseca	- Motivación interna y externa - Información - Apoyo		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnicas

La encuesta, la cual posibilita la obtención sistemática de información a través de un conjunto de preguntas estructuradas dirigidas a la muestra de estudio, para la recolección de datos se utilizarán cuestionarios estructurados, los cuales serán aplicados de manera individual a cada participante (60).

Técnica para la variable 1: Estrés laboral

Será evaluada mediante la técnica de encuesta, aplicando el cuestionario NSS, desarrollado por Gray-Toft y Anderson (1981), a través de eso, permite medir los niveles de estrés de forma individual (61).

Técnica para la variable 2: Calidad de vida del profesional de enfermería

Para la medición de la variable calidad de vida del profesional de enfermería se empleará la técnica de encuesta mediante la aplicación del cuestionario CVP-35, desarrollado por Cabezas (1998), el cual permite evaluar la percepción del trabajador respecto a su bienestar laboral (62).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Instrumento de la variable 1: Estrés laboral

El instrumento consta de 18 ítems, organizados en tres dimensiones: factores del entorno físico, factores psicológicos y factores sociales. Para el registro de respuestas se utilizará una escala tipo Likert de cuatro alternativas (1 = Nunca, 2 = A veces, 3 = Frecuentemente, 4 = Muy frecuentemente), donde mayores puntajes indican mayor nivel de estrés laboral percibido.

Instrumento de la variable 2: Calidad de vida del profesional de enfermería

El instrumento está conformado por 35 ítems, distribuidos en tres dimensiones: apoyo directivo (13 ítems), carga de trabajo (11 ítems) y motivación intrínseca (10 ítems), además de un ítem global referido a la calidad de vida laboral. Las respuestas se registran en una escala tipo Likert de 1 a 10 puntos, donde valores más altos indican una mejor percepción de la calidad de vida laboral (62).

Estudios recientes han evidenciado adecuados niveles de validez y confiabilidad del instrumento, con coeficientes Alfa de Cronbach superiores a 0,80 (Gómez-García et al., 2020; Portero de la Cruz y Vaquero-Abellán, 2020), lo que confirma su consistencia interna en población sanitaria (35,36).

3.7.3. Validación

Es la medición que asegura su pertinencia y aplicabilidad en el contexto del estudio (38).

Instrumento de la variable 1

La validez del instrumento NSS se estableció mediante juicio de expertos, con la participación de tres profesionales con experiencia en investigación. Este procedimiento es ampliamente utilizado en estudios recientes (Alenezi et al., 2021) para garantizar la validez de contenido en instrumentos de medición en salud (61).

Instrumento de la variable 2

La validez del cuestionario CVP-35 se estableció mediante juicio de expertos, con la participación de tres profesionales con experiencia en investigación. Estudios recientes han demostrado que este procedimiento permite asegurar la validez de contenido en instrumentos aplicados en profesionales de salud (Gómez-García et al., 2020) (62).

3.7.4. Confiabilidad

Se refiere a la confianza de un instrumento para generar resultados consistentes y estables, lo cual se evalúa mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (60).

Confiabilidad del instrumento de estrés laboral

Para la variable estrés laboral se realizó una prueba piloto con 20 profesionales de enfermería. El análisis evidenció un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,901, lo que indica un nivel de confiabilidad alto, evidenciando adecuada consistencia interna del instrumento (Alenezi et al., 2021) (61).

Confiabilidad del instrumento de calidad de vida

Se realizó una prueba piloto con 20 profesionales de enfermería, se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,883, valor que indica una buena consistencia interna, evidenciando que los ítems presentan adecuada homogeneidad para medir la variable en estudio (Gómez-García et al., 2020; Portero de la Cruz y Vaquero-Abellán, 2020) (62).

3.8. Procesos de los datos

Se iniciará con la aplicación de ambos instrumentos a la muestra seleccionada. Posteriormente, se procederá con las codificaciones y tabulaciones de la información, se aplicará la prueba de Kolmogórov-Smirno por la muestra mayor a 50. Una vez verificada la normalidad de los datos, se continuará con el análisis inferencial utilizando la prueba de correlación, según el comportamiento de la distribución, así responder los objetivos planteados.

3.9. Aspectos éticos

Se respetará los fundamentos éticos de toda investigación: Primero se buscará tener el consentimiento de cada participante, en el cual se explicará de manera clara la finalidad del estudio, los procedimientos a realizar y el derecho de retirarse en cualquier momento sin

repercusiones.

Beneficencia: Permitirá mejorar las condiciones de los trabajadores, promoviendo estrategias orientadas al bienestar y a la calidad del cuidado.

No maleficencia: Es estudio no generará ningún perjuicio a los participantes. Todo lo contrario, los resultados serán compartidos a la institución, para detectar las falencias y mejorar por el bien del personal.

Confidencialidad: Se asegurará el manejo anónimo de la información proporcionada por los participantes, resguardando sus datos personales y evitando cualquier tipo de identificación.

Justicia: Se garantizará en todo momento la igualdad de condiciones en la participación y evitando sesgos que puedan afectar la validez del estudio.

4.2. Financiamiento

Concepto	Cantidad	Costo unitario (S/.)	Costo Total (S/.)
Materiales			
Útiles de oficina	1	90	90.00
Libros y guías	4	30.00	120.00
Servicios			
Internet	4 meses	90.00	360.00
Luz	4meses	30.00	120.00
Digitación de datos	1	350.00	350.00
Otros gastos imprevistos	1	466.00	466.00
TOTAL			1,585.00

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. World Health Organization, International Labour Organization. WHO and ILO call for new measures to tackle mental health issues at work [Internet]. 2022 [cited 2025 Jan 16]. Available from: <https://www.who.int/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>
2. International Labour Organization. Estrés en el trabajo: un reto colectivo [Internet]. Ginebra: OIT; 2016 [cited 2025 Jan 16]. Available from: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/dgreports/-/dcomm/documents/publication/wcms_475146.pdf
3. United Nations. Sustainable Development Goals: Goal 3 – Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages [Internet]. 2015 [cited 2025 Jan 16]. Available from: <https://sdgs.un.org/goals/goal3>
4. Alenezi AM, Aboshaiqah AE, Baker OG. Work-related stress among nurses: a systematic review. J Nurs Manag. 2021;29(6):1525–1532. Available from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jonm.13380>
5. Labrague LJ, De los Santos JAA. COVID-19 anxiety among frontline nurses: predictive role of organisational support. J Nurs Manag. 2020;28(7):1653–1661. Available from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jonm.13121>
6. Jarabíková O, Plevová I, Bocková V. Perception of work-related stress and quality of life among nurses. Int J Environ Res Public Health. 2023;20(5):4256. Available from: <https://www.mdpi.com/1660-4601/20/5/4256>
7. Córdova-Martínez A, Pérez-Valdecantos D, Caballero-García A, Bello HJ, Roche E, Noriega-González D. Relationship between strength and professional quality of life of nurses working

- in hospital emergency departments. *Int J Environ Res Public Health*. 2023;20(3):2117. Available from: <https://www.mdpi.com/1660-4601/20/3/2117>
8. Seguel Palma F, Valenzuela Suazo S, Sanhueza Alvarado O. Calidad de vida laboral en enfermeras de hospitales públicos en Chile. *Rev Latino-Am Enfermagem*. 2015;23(3):480–486. Available from: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/>
 9. Gómez-García R, Alonso-García M, Llanea-Suárez E. Professional quality of life in emergency nurses. *Int J Environ Res Public Health*. 2020;17(13):4663. Available from: <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/13/4663>
 10. Portero de la Cruz S, Vaquero-Abellán M. Professional quality of life and perceived stress in healthcare workers. *Int J Environ Res Public Health*. 2020;17(19):7131. Available from: <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/19/7131>
 11. Díaz Hernández MA, Gorrostola Camargo AP, Mendoza Romero D. Work-related stress and quality of life in nurses during the COVID-19 pandemic. *Rev Cuidarte* [Internet]. 2024 [cited 2025 Jan 23];15(1). Available from: <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.3042>
 12. Cueva Pila GC, Valenzuela Suazo SV, Hidalgo Ortiz JP. Calidad de vida en el trabajo y síntomas de estrés laboral en enfermeras/os en Ecuador. *Rev San Gregorio* [Internet]. 2023 [cited 2025 Jan 23];1(55):46–64. Available from: <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/2292>
 13. Salinas Hernández D. Estrés laboral y calidad de vida en personal de enfermería por niveles de atención en Puebla [Internet]. 2022 [cited 2025 Jan 23]. Available from: <https://repositorioinstitucional.buap.mx>
 14. Babapour J, et al. Relationship between job stress and quality of life among nurses. 2022.
 15. Ruiz-Fernández MD, et al. Burnout, compassion fatigue and satisfaction in nursing

- professionals. *Int J Environ Res Public Health*. 2020.
16. Collana Medrano GE, Cárdenas de Fernández MH. Estrés y calidad de vida laboral del personal de enfermería del Hospital de Vitarte, Lima 2023. *Ciencia Latina Rev Cient Multidisciplinar* [Internet]. 2024 [cited 2025 Jan 23];7(6):7158–71. Available from: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/9250/13768>
 17. Gamarra Causto B, et al. Estrés laboral y desempeño en profesionales de enfermería en un establecimiento hospitalario del Perú [Internet]. 2022 [cited 2025 Jan 23]. Available from: <https://www.revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/download/1829/2051>
 18. Saucedo Honores LD. Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del centro quirúrgico de un hospital de la Policía Nacional del Perú [tesis en Internet]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2022 [cited 2025 Jan 23]. Available from: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/17352/Estres_SaucedoHonores_Leslie.pdf
 19. Ojeda Villalba MA. Estrés y calidad de vida laboral en enfermeros del servicio de emergencia del Hospital III Yanahuara, Arequipa, 2021 [tesis en Internet]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2023 [cited 2025 Jan 23]. Available from: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/9abfc445-cae5-4347-9e39-f1c82ca0517b>
 20. Meza Villegas M, Guillén Paco J. Estrés y desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche, Arequipa [tesis en Internet]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2023 [cited 2025 Jan 23]. Available from: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/41d64f1a-a930-460e-be90-f6149f3eaceb>
 21. Selye H. Stress and the general adaptation syndrome. *Br Med J* [Internet]. 1950 [citado 2025 Ene 23]; 1 (4667): 1383–92. Disponible en:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2038162/>

22. Lazarus RS, Folkman S. Stress, appraisal, and coping [Internet]. New York: Springer Publishing Company; 1984 [citado 2025 Ene 23]. Disponible en: <https://books.google.com/books?id=i-ySQQuUpr8C>
23. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. J Occup Behav [Internet]. 1981 [citado 2025 Ene 23];2(2):99–113. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.4030020205>
24. Gray-Toft P, Anderson JG. The Nursing Stress Scale: development of an instrument. J Behav Assess [Internet]. 1981 [citado 2025 Ene 23];3(1):11–23. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007/BF01321348>
25. McVicar A. Workplace stress in nursing: a literature review. J Adv Nurs [Internet]. 2003 [citado 2025 Ene 23];44(6):633–42. Disponible en: <https://doi.org/10.1046/j.0309-2402.2003.02853.x>
26. Patlán J. Estrés laboral: fundamentos teóricos, medición, investigación e intervención [Internet]. Ciudad de México: Manual Moderno; 2023 [citado 2026 Abr 4]. Disponible en: <https://books.google.com.ec/books?id=d7nSEAAAQBAJ>
27. Alenezi AM, Aboshaiqah AE, Baker OG. Work-related stress among nurses: a systematic review. J Nurs Manag. 2021;29(6):1525–1532. Available from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jonm.13380>
28. World Health Organization. Quality of care: a process for making strategic choices in health systems [Internet]. Geneva: WHO; 2006 [cited 2025 Jan 16]. Available from: <https://www.who.int/publications/i/item/9241563249>
29. World Health Organization. WHOQOL: Measuring quality of life [Internet]. Geneva: WHO;

- 1997 [cited 2025 Jan 16]. Available from: <https://www.who.int/tools/whoqol>
30. Portero de la Cruz S, Vaquero-Abellán M. Professional quality of life and perceived stress in healthcare workers. *Int J Environ Res Public Health*. 2020;17(19):7131. Available from: <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/19/7131>
 31. Gómez-García R, Alonso-García M, Llana-Suárez E. Professional quality of life in emergency nurses. *Int J Environ Res Public Health*. 2020;17(13):4663. Available from: <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/13/4663>
 32. Cabezas C. Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35). *Med Segur Trab*. 1998;44(172):1–10.
 33. World Health Organization. Quality of care: a process for making strategic choices in health systems [Internet]. Geneva: WHO; 2006 [cited 2025 Jan 16]. Available from: <https://www.who.int/publications/i/item/9241563249>
 34. World Health Organization. WHOQOL: Measuring quality of life [Internet]. Geneva: WHO; 1997 [cited 2025 Jan 16]. Available from: <https://www.who.int/tools/whoqol>
 35. Portero de la Cruz S, Vaquero-Abellán M. Professional quality of life and perceived stress in healthcare workers. *Int J Environ Res Public Health*. 2020;17(19):7131. Available from: <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/19/7131>
 36. Gómez-García R, Alonso-García M, Llana-Suárez E. Professional quality of life in emergency nurses. *Int J Environ Res Public Health*. 2020;17(13):4663. Available from: <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/13/4663>
 37. Patlán J. Calidad de vida en el trabajo [Internet]. Ciudad de México: Manual Moderno; 2016 [citado 2026 Abr 4]. Disponible en: <https://books.google.com/books?id=MgB8DQAAQBAJ>
 38. Portero de la Cruz S, Vaquero-Abellán M. Professional quality of life and perceived stress in

- healthcare workers. *Int J Environ Res Public Health*. 2020;17(19):7131. Available from: <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/19/7131>
39. Orem DE. *Nursing: concepts of practice* [Internet]. 6th ed. St. Louis: Mosby; 2001 [citado 2025 Ene 23]. Disponible en: <https://books.google.com/books?id=2m4fAQAAIAAJ>
 40. Patlán J. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte* [Internet]. 2019 [citado 2026 Abr 2]; 35 (1): 156-184. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/>
 41. Donawa Z. Percepción de la calidad de vida laboral en los empleados en las organizaciones. *Novum: Revista de Ciencias Sociales Aplicadas* [Internet]. 2018 [citado 2026 Abr 2]; 2 (8): 43-63. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5713/571360738003/html/>
 42. Salazar J. La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización. *Signos* [Internet]. 2018 [citado 2026 Abr 2]; 10 (2):41-53. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5604/560459866002/html/>
 43. Castellón L. Análisis del proceso de medición de cargas de trabajo en el Instituto Nacional de Aprendizaje de Costa Rica. *InterSedes* [Internet]. 2017 [citado 2026 Abr 2];18(38):88-114. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/666/66655467006/html/>
 44. Del Castillo C, Farro J, Pachau W, Tumaya M. Motivación intrínseca en el desempeño laboral y retención de talento de los trabajadores. *Revista InveCom* [Internet]. 2026 [citado 2026 Abr 2]; 6 (3): e603131. Disponible en: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2739-00632026000302131
 45. Colín C. Bienestar laboral, sentido del rol y la ejecución de la estrategia. *The Anáhuac Journal* [Internet]. 2017 [citado 2026 Abr 2]; 17 (1): 11-32. Disponible en:

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2683-26902017000100011

46. Chunga T, Escuza M. La importancia de la satisfacción laboral en el ámbito profesional: una revisión sistemática. *Diversitas: Perspectivas en Psicología* [Internet]. 2023 [citado 2026 Abr 2]; 19 (1):127-143. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982023000100127
47. González W, Vilchez R. Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión* [Internet]. 2021 [citado 2026 Abr 2]; (51) :54-74. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/646/64673386003/html/>
48. García M, Rodríguez A, Romero A. Relación del estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería: revisión narrativa. *Salud y Vida* [Internet]. 2025 [citado 2026 Abr 2]; 9(esp1):449-457. Disponible en: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2610-80382025000300449
49. Zapata K, Tovar E. Clima organizacional y su relación con la productividad. *Aula Virtual* [Internet]. 2024 [citado 2026 Abr 2]; 5(12): e345. Disponible en: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2665-03982024000202051
50. Cabrera N. Relación entre condiciones de trabajo y fatiga laboral en trabajadores administrativos de una empresa de fabricación de productos químicos Lima – Perú [tesis de maestría]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2025. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/17262>
51. Miranda A. Estrés laboral y su incidencia en el personal de las instituciones gubernamentales de Sonora (México): análisis jurídico y psicosocial desde la Ley Federal del Trabajo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* [Internet]. 2025 [citado 2026 Abr 2]; 9(5):9345-

9366. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i5.20265
52. Sabastizagal I, Astete J, Benavides F. Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* [Internet]. 2020 [citado 2026 Abr 2]; 37(1):32-41. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342020000100032
53. Hernández L, Acosta R. Apoyo social percibido y tríada oscura de la personalidad en estudiantes y profesionales de la salud. *Rev Investig Psicol* [Internet]. 2022 [citado 2026 Abr 2]; 25 (1):117-134. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-74752022000100117
54. Molina J. Síndrome de desgaste profesional en el personal de salud durante la pandemia de COVID-19. *Alerta* [Internet]. 2024 [citado 2026 Abr 2]; 7 (1):88-95. Disponible en: <https://portal.amelica.org/ameli/journal/419/4194875013/html/>
55. Chunga T, Escuza M. La importancia de la satisfacción laboral en el ámbito profesional: una revisión sistemática. *Diversitas: Perspectivas en Psicología* [Internet]. 2023 [citado 2026 Abr 2]; 19 (1):127-143. Disponible en: <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/9109>
56. Barrera P, Zurita J, Murillo R, Pasato P. Evaluación del desempeño del capital humano en instituciones de educación. *Qualitas* [Internet]. 2025 [citado 2026 Abr 2]; 29 (29):15-32. Disponible en: <https://revistas.unibe.edu.ec/index.php/qualitas/article/view/291>
57. Tumbaco A, Moran A, Tumbaco E, Zamora M. Análisis del clima laboral y la satisfacción de los empleados en una empresa de consultoría en Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* [Internet]. 2023 [citado 2026 Abr 2]; 7 (5):4601-4619. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.8058

58. Conexión ESAN. La salud ocupacional y su importancia para las empresas [Internet]. Lima: ESAN Graduate School of Business; 2019 [citado 2026 Abr 2]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-salud-ocupacional-y-su-importancia-para-las-empresas>
59. Campos L, Cuba J, Merino A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un hospital nacional de Lima, Perú. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2022 [citado 2026 Abr 2]; 38 (3):e00004. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000300004
60. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación. 6ta ed. México: McGraw-Hill; 2014.
61. Morales D. Estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería de UCI del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021 [Tesis de Licenciatura]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74361>
62. Alarcón Y, Astuñague J. Calidad de vida laboral y desempeño del profesional de enfermería, Hospital Goyeneche, Arequipa. [Tesis de Grado]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5134>

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título de la investigación: Estrés laboral y calidad de vida en profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un policlínico de Lima, 2026

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	Tipo de investigación
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un policlínico de Lima, 2026?	Determinar la relación del estrés laboral y la calidad de vida en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia de un policlínico de Lima, 2026	Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la calidad de vida en profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un policlínico del Lima, 2026. Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la calidad de vida en profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un policlínico del Lima, 2026.	Estrés laboral Dimensiones: - Factores del entorno físico - Factores psicológicos - Factores sociales Variable 2 Calidad de vida Dimensiones: - Apoyo directivo - Carga de trabajo - Motivación intrínseca	Investigación aplicada Método y diseño de la investigación Método cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, correlacional Población y muestra
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
a) ¿Cuál es la relación entre los factores del entorno físico del estrés laboral y la calidad de vida en los profesionales	a) Identificar la relación entre los factores del entorno físico del estrés laboral y la calidad de vida	Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre los factores del entorno		53 profesionales de enfermería

de enfermería en los físico y calidad de
del servicio profesionales vida en profesionales
de de enfermería de enfermería en el
emergencia del servicio de servicio de
de un emergencia de emergencia de un
policlínico? un policlínico. policlínico de Lima,
2026.

b) ¿Cuál b)
es la relación Identific Hi: Existe relación
entre los ar la relación estadísticamente
factores entre los significativa entre los
psicológicos factores factores psicológicos
del estrés psicológicos y calidad de vida en
laboral y la del estrés profesionales de
calidad de laboral y la enfermería del
vida en los calidad de vida servicio de
profesionales en los emergencia de un
de enfermería profesionales policlínico de Lima,
del servicio de enfermería 2026.

de del servicio de Hi: Existe relación
emergencia emergencia de estadísticamente
de un un policlínico, significativa entre los
policlínico? factores sociales y

c) ¿Cuál Identific calidad de vida en
es la relación ar la relación profesionales de
entre los entre los enfermería en el
factores factores servicio de
sociales del sociales del emergencia de un
estrés laboral estrés laboral y policlínico de Lima,
y la calidad la calidad de 2026.

de vida en los vida en los
profesionales profesionales
de enfermería de enfermería
del servicio del servicio de
de emergencia de
emergencia un policlínico.
de un
policlínico?

Anexo 2. Instrumentos

Instrumento de Estrés Laboral

Instrucciones

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información relacionada con las variables “estrés laboral y calidad de vida” del profesional de enfermería en el servicio donde usted labora.

Sus respuestas serán estrictamente confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos para el desarrollo de la presente investigación. Por favor, marque con una X la opción que mejor refleje la frecuencia o percepción con la que usted considera haber experimentado cada situación en su entorno laboral.

DATOS GENERALES

Servicio:

Edad:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Especialidad: Sí () No ()

Especifique:

Estado civil:

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

Condición laboral:

- ☐ Nombrado(a) ()
- ☐ Contratado(a) ()
- ☐ CAS ()
- ☐ Tercero / Locación de servicios ()

NUNCA	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	MUY FRECUENTEMENTE
1	2	3	4

VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL					
Nº		1	2	3	4
Dimensión: Factor Físico					
1	No contar con materiales suficientes impiden su desempeño profesional.				
2	El ambiente físico de tu servicio no es el adecuado para tu desempeño profesional				
3	El ruido de los equipos dificulta el desempeño de su trabajo.				
4	Estar expuesto a pacientes con enfermedades contagiosas, le genera temor y dificulta su trabajo.				
5	La sobrecarga laboral le dificulta prestar una atención adecuada.				
6	Se siente muy fatigado cuando realiza turnos nocturnos.				
Dimensión: Factor Psicológico					
7	Lidiar con el sufrimiento de los pacientes dificulta su desempeño profesional.				
8	La muerte de un paciente le afecta tanto que no puede continuar su trabajo.				
9	Siente que su preparación es insuficiente y le impide una buena atención.				
10	La falta de apoyo en sus múltiples actividades impide su buen desempeño laboral.				
11	El grado de responsabilidad que tiene con sus pacientes le genera problemas para su desempeño.				
12	Se siente agobiado cuando no le alcanza el tiempo para realizar toda				
Dimensión: Factores Sociales					
13	Presenta conflictos con sus compañeros que dificulten su desempeño.				
14	Siente que su jefe no lo apoya en su trabajo y eso le genera estrés.				
15	No tiene ocasión para hablar abiertamente con los compañeros sobre problemas del servicio.				
16	El clima organizacional de su servicio influye en su desempeño laboral.				
17	Siente que no puede expresar a sus compañeros sentimientos negativos hacia sus pacientes y eso lo estresa.				
18	Le dificulta realizar trabajo en equipo y eso afecta su desempeño profesional.				

Fuente: Morales D. 2021 (59)

¡Gracias por su participación!

Instrumento de Calidad de Vida

Instrucciones: A continuación, se le presenta una serie de ítems, con opciones de respuesta numérica, donde cada número indicará una valoración, se le solicita que marque el número que usted crea conveniente con relación a su ámbito laboral.

1 y 2 = nada

3, 4 y 5 = algo

6, 7 y 8 = bastante

9 y 10 = mucho

Nº	Ítems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Cantidad de trabajo que tengo										
2	Satisfacción con el tipo de trabajo										
3	Satisfacción con el sueldo										
4	Posibilidad de promoción										
5	Reconocimiento de mi esfuerzo										
6	Presión recibida para mantener la cantidad de mi trabajo										
7	Presión recibida para mantener la calidad de mi trabajo										
8	Prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo										
9	Motivación (ganas de esforzarme)										
10	Apoyo de mis jefes										
11	Apoyo de mis compañeros										
12	Apoyo de mi familia										
13	Ganas de ser creativo										
14	Posibilidad de ser creativo										
15	Desconectado al acabar la jornada laboral										
16	Recibo información de los resultados de mi trabajo										
17	Conflictos con otras personas de mi trabajo										
18	Falta de tiempo para mi vida personal										
19	Incomodidad física en el trabajo										
20	Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito										
21	Carga de responsabilidad										
22	Mi empresa trata mejor la calidad de vida de mi puesto										
23	Tengo autonomía o libertad de decisión										
24	Interrupciones molestas										
25	Estrés (esfuerzo emocional)										
26	Capacitación necesaria para hacer mi trabajo										
27	Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual										
28	Variedad en mi trabajo										
29	Mi trabajo es importante para la vida de otras personas										
30	Es posible que mis respuestas sean escuchadas y aplicadas										
31	Lo que tengo que hacer queda claro										
32	Me siento orgulloso de mi trabajo										
33	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud										
34	Calidad de vida de mi trabajo										
35	Apoyo de los compañeros (si tiene responsabilidad)										

Puntaje Total:

Mala ()

Regular ()

Buena ()

Fuente: Alarcon Y, Astuñaque J. 2018 (60)

¡Gracias por su participación!

Anexo 3. Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Yaranga Gutierrez, Walter

Título: Estrés laboral y calidad de vida del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un policlínico de Lima, 2026

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Estrés laboral y calidad de vida del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un policlínico de Lima, 2026”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lic. Yaranga Gutierrez, Walter. El propósito de este estudio es analizar la relación entre el nivel de estrés laboral y la calidad de vida percibida por el personal de enfermería que trabaja en el servicio de emergencia, con el fin de identificar posibles factores que afecten su bienestar integral. Su ejecución ayudará a/permitirá establecer la relación que existe entre la calidad de la atención de las enfermeras y el cumplimiento del calendario de vacunación de las madres de niños menores de un año.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente: Se explicará el procedimiento a realizar para la toma del instrumento, se firmará el consentimiento informado y se procederá con el llenado de los cuestionarios.

La entrevista/encuesta puede demorar unos 25 minutos y (según corresponda, añadir a detalle). Los resultados de la/los instrumentos se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario

Beneficios

Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación (de manera individual o grupal), que puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la aplicación del instrumento, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el Sr. Yaranga Gutierrez, Walter (número de teléfono: 969373480) o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Investigador

Nombres:

Nombres: Yaranga Gutierrez, Walter

DNI:

DNI:70978457

Anexo 4. Informe de originalidad

13% 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

- 11%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 10%  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

- 11% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 10% 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	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	2%
3	Trabajos entregados	uwiener on 2023-10-29	<1%
4	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2017-06-01	<1%
5	Trabajos entregados	uwiener on 2023-10-09	<1%
6	Trabajos entregados	uwiener on 2024-03-31	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2017-12-13	<1%
8	Internet	apirepositorio.unh.edu.pe	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-06-04	<1%
10	Internet	repositorio.unsa.edu.pe	<1%
11	Internet	repositorio.uap.edu.pe	<1%