



Universidad  
Norbert Wiener

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

**Trabajo Académico**

Estrés laboral y calidad de atención del profesional de enfermería del servicio  
de emergencia del Centro de Salud Militar Rímac, 2025

**Para optar el Título de**  
Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencia y Desastres

**Presentado por:**

**Autor:** Carrillo Valencia, Victor


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-7722-5924>

**Asesor:** Mg. Quispe Mejia, Juan Carlos

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-1692-6866>

**Lima – Perú**

**2025**

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

Lima, 14 de diciembre del 2025

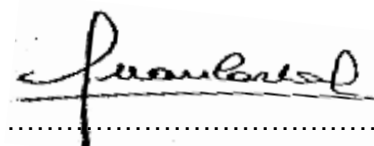
Yo, CARRILLO VALENCIA Victor, Egresada(o) de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, de la carrera de segunda especialidad en CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES, de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD MILITAR RÍMAC, 2025" Asesorado por el Docente Quispe Mejía Juan Carlos, DNI 21556133, 0000-0002-1692-6866, tiene un índice de similitud de (17) (diecisiete) % con código oid: :14912:537699919, 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(a)  
 CARRILLO VALENCIA VICTOR  
 DNI N° 44987232



.....  
 Firma del Asesor  
 QUISPE MEJÍA JUAN CARLOS  
 DNI N° 21556133

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

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

En el presente trabajo de investigación revisado a través del análisis realizado mediante el software Turnitin arrojó un 17% de similitud general, de los cuales un 5% corresponde a datos primarios presentes en el trabajo. Este porcentaje se debe, principalmente, a la coincidencia con contenidos que forman parte de la estructura metodológica estándar de una tesis, tales como:

- ✓ Carátula
- ✓ Títulos de capítulos
- ✓ Índice general
- ✓ Resumen
- ✓ Planteamiento del problema
- ✓ Objetivos (generales y específicos)
- ✓ Marco teórico

Estos componentes forman parte de la estructura comúnmente utilizada en trabajos académicos universitarios que siguen pautas oficiales y normativas metodológicas definidas por la institución.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo primeramente a Dios, a mi familia que siempre me apoyaron en este camino de mi carrera para lograr mis objetivos y mis metas, a mi madre la razón de mí ser por lo que me sacrifico y me esfuerzo cada día.

### **AGRADECIMIENTO**

Principalmente a Dios por darnos la vida y por permitirme lograr mis objetivos, a mis hermanos y a mis padres que siempre me han apoyado en todo momento, a mi asesora Mg. Marco Antonio Reyes Quiroz, por su dedicación y orientación para culminar mi investigación.

## INDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
INDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
1 EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema .....	5
1.2.1 Problema general .....	5
1.2.2 Problemas específicos.....	5
1.3 Objetivos de la investigación .....	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivos específicos .....	6
1.4 Justificación .....	6
1.4.1 Teórica .....	6
1.4.2 Metodológica .....	7
1.4.3 Práctica .....	7
1.5 Delimitaciones de la investigación .....	8
1.5.1 Temporal.....	8
1.5.2 Espacial.....	8

1.6	Población o unidad de análisis .....	8
2	MARCO TEÓRICO .....	9
2.1	Antecedentes .....	9
2.1.1	Antecedentes internacionales.....	9
2.1.2	Antecedentes nacionales .....	11
2.2	Bases teóricas .....	13
2.2.1.	Estrés laboral .....	13
2.2.1.1	Definiciones.....	13
2.2.1.2	Teorías .....	14
2.2.1.3	Efectos .....	15
2.2.1.4	Peligros .....	15
2.2.1.5	Dimensiones .....	16
2.2.2.	Calidad de atención.....	18
2.2.2.1	Definiciones.....	18
2.2.2.2	Beneficios .....	19
2.2.2.3	Teorías .....	19
2.2.2.4	Dimensiones .....	20
2.3	Formulación de hipótesis .....	21
2.3.1	Hipótesis general .....	21
2.3.2	Hipótesis específica .....	21
1	METODOLOGÍA.....	23
1.1	Método de investigación .....	23

1.2	Enfoque de investigación .....	23
1.3	Tipo de investigación .....	23
1.4	Diseño de investigación .....	23
1.5	Población, muestra y muestreo .....	24
1.5.1	Población .....	24
1.5.2	Muestra .....	25
1.5.3	Muestreo .....	26
1.6	Variable y operacionalización.....	27
1.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
1.7.1	Técnica.....	28
1.7.2	Descripción de instrumentos.....	28
1.7.3	Validación.....	28
1.7.4	Confiabilidad .....	29
1.8	Plan de operacionalización y análisis de datos .....	29
1.9	Aspectos éticos.....	30
2	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	31
2.1	Cronograma de actividades .....	31
2.2	Presupuesto .....	31
	REFERENCIAS .....	32
	ANEXOS .....	42
	Anexo N°1. – Matriz de consistencia .....	43
	Anexo N°2. – Modelos de cuestionarios .....	45

**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables .....	27
<b>Tabla 2</b> Cronograma de actividades.....	31
<b>Tabla 3</b> Presupuesto del estudio.....	31

## Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud Militar Rímac, en el año 2025. Utilizando un enfoque cuantitativo y el método hipotético deductivo, el estudio se clasificó como aplicado, de diseño no experimental, transversal y con alcance correlacional. Se seleccionó una muestra representativa de 92 profesionales de enfermería. Para evaluar el estrés laboral, se empleó un cuestionario con una validez confirmada por un coeficiente de Aiken del 100% y un índice de confiabilidad Omega McDonald de  $\omega=.911$ . La calidad de la atención se midió mediante un cuestionario validado por juicio de expertos y una confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.905. La recopilación de datos se realizó a través de estos instrumentos y el procesamiento y análisis se llevó a cabo inicialmente en Microsoft Excel, seguido de un análisis inferencial utilizando la prueba rho de Spearman en SPSS, adecuada para datos ordinales y la evaluación de correlaciones. Además, se implementó un cronograma de actividades y se desarrolló un presupuesto, resultando en un financiamiento de S/. 9,150.00. Este estudio proporciona un análisis meticuloso y profundo sobre cómo el estrés laboral afecta la calidad de la atención sanitaria, sugiriendo mejoras en las políticas de gestión hospitalaria y en el bienestar del personal.

**Palabras clave:** Estrés laboral, calidad de atención, motivación y demanda.

## Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between work stress and quality of care in nursing professionals of the emergency service of the Centro de Salud Militar Rimac, in the year 2025. Using a quantitative approach and the hypothetical-deductive method, the study was classified as applied, non-experimental, cross-sectional and correlational in scope. A representative sample of 92 nursing professionals was selected. To assess work stress, a questionnaire was used with a validity confirmed by an Aiken coefficient of 100% and an Omega Mc Donald reliability index of  $\omega=.911$ . Quality of care was measured by a questionnaire validated by expert judgment and a Cronbach's Alpha reliability of 0.905. Data collection was performed through these instruments and processing and analysis was initially carried out in Microsoft Excel, followed by inferential analysis using Spearman's rho test in SPSS, suitable for ordinal data and assessment of correlations. In addition, a schedule of activities was implemented and a budget was developed, resulting in funding of S/. 9,150.00. This study provides a meticulous and in-depth analysis of how work stress affects the quality of health care, suggesting improvements in hospital management policies and staff welfare.

**Key words:** work stress, quality of care, motivation and demand.



## **1 EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

La esfera laboral se apropia de una porción sustancial del tiempo vital de los individuos, lo que puede desencadenar una cascada de efectos en quienes se dedican a ella. Dentro de estos efectos, se encuentra una amplia gama de riesgos ocupacionales que abarcan desde aspectos físicos, como lesiones y enfermedades derivadas de la actividad, hasta factores psicosociales, entre los cuales el estrés ocupa un lugar preponderante. El estrés laboral no solo afecta la salud emocional del trabajador, sino que también tiene un efecto palpable en su rendimiento y salud general. Este fenómeno ha sido el foco de detallados estudios y análisis científicos, iniciados por pioneros como el eminente fisiólogo Hans Selye en la década de 1930, cuyas investigaciones sentaron las bases para la comprensión moderna del estrés y sus consecuencias en el ámbito laboral (1).

Este individuo observó que un conjunto de pacientes presentaba signos parecidos, incluyendo fatiga crónica, debilidad, disminución del apetito y pérdida de peso. Estos hallazgos le motivaron a investigar más a fondo y le llevaron a acuñar inicialmente el término "síndrome de estar enfermo" para describir estos síntomas. En experimentos con roedores, observó un aumento de hormonas suprarrenales y renombró la condición como "estrés biológico", vinculado a presiones sociales. Posteriormente, definió ante la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés como la reacción global del cuerpo frente a cualquier factor de tensión o circunstancia estresante. A raíz de su análisis, se comenzó a reconocer la noción de estrés laboral, entendiendo, así como las exigencias, tanto externas como internas de una organización, pueden causar inquietud en los empleados tanto a nivel mental como físico (2).

Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), reconoce y enfatiza la importancia crítica que tiene el estrés laboral no solo en la salud y la plenitud del trabajador individual, sino también en la sostenibilidad y el progreso económico de las corporaciones, así como en la productividad y la estabilidad económica del país en su conjunto. La OIT insta a la detección temprana del estrés en el ambiente de trabajo para mitigar sus efectos negativos, que pueden ser extensos y multifacéticos. En la actualidad, se acepta que es difícil, si no imposible, encontrar una línea de trabajo o un entorno profesional completamente exento de estrés debido a la naturaleza dinámica y exigente del mundo laboral moderno, que impone retos constantes a los empleados (3).

En el ámbito sanitario, el bienestar psicológico de los trabajadores es esencial, ya que constantemente se enfrentan a exigencias que requieren su intervención inmediata y precisa. Cuando el entorno laboral no es adecuado, el estrés sostenido puede llevar a una serie de problemas psicológicos que perjudiquen la salud mental y general del personal. Este deterioro puede influir negativamente en la calidad de la atención médica, ya que un profesional de la salud mentalmente agotado puede no estar en condiciones de ofrecer un cuidado óptimo a los pacientes. Por tanto, resulta imperativo que las instituciones de salud adopten acciones para optimizar las coyunturas laborales y ofrecer apoyo psicológico, asegurando así el bienestar de sus empleados y la eficacia de los servicios que brinda (4).

El estrés en el ámbito de la atención sanitaria no solo afecta negativamente el bienestar del personal médico, sino que también tiene consecuencias perjudiciales en la calidad del cuidado prestado a los pacientes. Se ha notado que, bajo condiciones de estrés elevado, los profesionales de la salud pueden experimentar una disminución en su habilidad de concentrarse y tomar decisiones, lo que potencialmente lleva a un aumento en la frecuencia de errores médicos. Estos errores pueden variar desde equivocaciones en la

dosificación de medicamentos hasta retrasos en la administración de tratamientos críticos o en la interpretación incorrecta de resultados de pruebas clínicas (5).

El fenómeno del estrés laboral, ampliamente estudiado en múltiples contextos internacionales, encuentra un ejemplo particularmente llamativo en México. La Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que México se destaca a nivel mundial en cuanto a la prevalencia de estrés laboral, con tres cuartas partes de la población trabajadora reportando experimentar esta condición. Este dato alarmante resalta la magnitud del problema en el país y pone de manifiesto la necesidad de intervenciones dirigidas a la salud mental y al bienestar en el entorno laboral (6).

Un estudio adicional llevado a cabo en México arrojó luz sobre la situación del estrés laboral en el país, revelando una distribución variada en la intensidad con la que los empleados experimentan síntomas de estrés. En este estudio, se encontró que casi la mitad de los participantes, un 46.1%, no reportaron síntomas significativos de estrés. Por otro lado, un 18.3% de los trabajadores indicaron niveles intermedios de estrés. Finalmente, el estudio destacó que un 10.4% de los trabajadores se encontraban en el extremo superior del espectro, experimentando altos niveles de estrés (7).

En una investigación realizada en diversas naciones de América Latina, se descubrió que, en promedio, el 42,5% de los trabajadores experimentan un alto nivel de estrés laboral. Sorprendentemente, Venezuela encabeza la lista con un 63% de estrés laboral severo, seguida de Panamá con un 49%. Por otro lado, Honduras, Perú y Colombia presentan niveles más bajos, con un 34%, 29% y 26% respectivamente, lo que puede indicar una combinación de factores protectores como políticas laborales más fuertes, una mayor conciencia sobre la salud mental en el trabajo o diferencias culturales en la percepción y manejo del estrés (8).

La calidad de la atención se ha vuelto tan esencial que se considera un derecho inalienable de todos los ciudadanos. Esta atención no solo sirve como un puente para la realización de evaluaciones variadas, sino que también es un elemento crítico en la valoración del rendimiento tanto de los médicos individuales como de los sistemas de salud en su conjunto. En el 2017, se visualizó que la calidad insatisfactoria de la asistencia médica en el Perú alcanzaba casi un 30% (9).

El Ministerio de Salud del Perú (MINSA) reconoce que la calidad del tratamiento sanitario proporcionada es una cuestión de alta prioridad en la gestión de la salud. Por esta razón, se considera que la valoración de la excelencia en el cuidado del paciente es un asunto de gran relevancia, ya que tiene impacto en varios sectores, incluyendo el económico y el laboral, y no solo en el sector de la salud (10).

En el Centro de Salud Militar Rímac en Lima, durante el año 2025, se ha destacado una problemática recurrente relacionada con la baja calidad de atención que se encuentran brindando los trabajadores de enfermería ocasionada principalmente por el estrés laboral al cual se encuentran sometidos constantemente. Factores como la alta carga de trabajo, insuficientes periodos de descanso, y la presión en situaciones críticas contribuyen a un aumento en el riesgo de errores clínicos, así como a un desgaste emocional y físico del personal. Esto repercute en una disminución de la satisfacción del paciente y un incremento en las quejas sobre la atención recibida, pudiendo llevar a errores graves con consecuencias fatales. La situación demanda una investigación exhaustiva para entender las causas del estrés laboral y desarrollar estrategias que mejoren la atención y la seguridad del paciente. En tal sentido se presenta la siguiente pregunta de información:

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo el estrés laboral se relaciona con la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cómo es la relación entre el estrés laboral en su dimensión manifestaciones psicosomáticas y Calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025?
- ¿Cómo es la relación entre el estrés laboral en su dimensión motivación laboral y calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025?
- ¿Cómo es la relación entre el estrés laboral en su dimensión condiciones laborales y calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025?
- ¿Cómo es la relación entre el estrés laboral en su dimensión demanda laboral y calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar cómo es la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Indicar la relación entre el estrés laboral en su dimensión manifestaciones psicosomáticas y Calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025
- Indicar la relación entre el estrés laboral en su dimensión motivación laboral y calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025
- Indicar la relación entre el estrés laboral en su dimensión condiciones laborales y calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025
- Indicar la relación entre el estrés laboral en su dimensión demanda laboral y calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1 Teórica**

El estrés laboral en enfermería, dada su intensidad y consecuencias en la salud mental y física de los profesionales, afecta directamente la calidad de atención al paciente. Esta investigación se enfoca en analizar estos impactos dentro del marco de la "Teoría de Donabedian", que evalúa la calidad de los servicios de salud a través de estructura, proceso y resultado. Al estudiar cómo el estrés laboral influye en estos componentes, la investigación apunta a ofrecer insights valiosos para mejorar las prácticas de cuidado. El objetivo es equilibrar los beneficios para la salud de los pacientes con los riesgos operativos, proponiendo modificaciones en la estructura y los procesos de trabajo que puedan reducir el estrés y elevar la calidad del servicio en enfermería.

### **1.4.2 Metodológica**

La metodología seleccionada en esta investigación es fundamental para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados. Se ha elegido el método hipotético-deductivo para la construcción del conocimiento, junto con un enfoque cuantitativo. Este enfoque se implementa mediante un tipo de estudio aplicado, utilizando un diseño no experimental de corte transversal con alcance correlacional, lo cual es ideal para evaluar las relaciones entre variables sin necesidad de manipularlas. El instrumento principal utilizado para la recolección de datos es el cuestionario, que permite una recolección sistemática y precisa de datos numéricos. Esta metodología es esencial para obtener mediciones objetivas sobre el estrés laboral y la calidad de atención en el ámbito de la enfermería, facilitando el análisis estadístico y la interpretación rigurosa de las interacciones entre estas variables críticas.

### **1.4.3 Práctica**

En la práctica, el estudio será relevante por varias razones. Primero, proporcionará información valiosa para los administradores del centro de salud Militar Rímac acerca del estado actual del personal de enfermería, lo que será esencial para el diseño de medidas destinadas a disminuir el estrés laboral. Segundo, al evaluar la calidad de la atención, el estudio señalará campos específicos para mejorar la prestación de servicios de emergencia, lo que será crítico para la protección del paciente y la eficacia de la atención médica. Tercero, dada la situación única del personal militar de salud, que podría enfrentar factores de estrés adicionales debido a la naturaleza de su entorno laboral, este estudio ofrecerá insights sobre cómo estos factores afectarán la atención al paciente y cómo gestionarlos adecuadamente. Por último, los resultados contribuirán al cuerpo de conocimiento existente sobre la salud ocupacional en el sector de la salud, promoviendo mejores prácticas en el control del estrés laboral a nivel nacional e internacional

## **1.5 Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

El estudio se desarrollará de Julio a Octubre del año 2025.

### **1.5.2 Espacial**

El presente estudio se desarrollará en el Centro de Salud Militar Rímac.

## **1.6 Población o unidad de análisis**

La unidad de análisis de este estudio comprenderá al profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Centro de Salud Militar Rímac.

## **2 MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Abu et al. (2025) realizaron su investigación en Palestina con el objetivo de examinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de la atención en enfermeras de urgencias de hospitales públicos de la Franja de Gaza. El estudio fue descriptivo, transversal, correlacional y cuantitativo, con una muestra de 80 enfermeros. Los resultados mostraron que el 69% presentaba un nivel moderado de estrés laboral y un 50% evidenciaba un nivel moderado de factores que afectan la calidad del cuidado. Asimismo, identificaron una correlación significativa moderada entre ambas variables, con un coeficiente de 0.539 y una significancia  $p < 0.01$  según Pearson, lo que demuestra que a medida que el estrés aumenta, la calidad de la atención disminuye (11).

Salinas en el 2022, realizó un análisis en México, teniendo como objetivo “la determinación de la relación que existe entre estrés laboral y calidad de vida en personal de enfermería por niveles de atención en Puebla”. En cuanto a la metodología, se adoptó un enfoque cuantitativo de alcance transversal, comparativo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 446 profesionales de enfermería, y se utilizaron instrumentos como el Cuestionario Desequilibrio Esfuerzo Recompensa y el Whoqol-Breff. Los resultados señalaron que no existe una correlación entre el estrés laboral y la calidad de vida ( $p < .05$ ). Las conclusiones identificaron que no existe una relación entre las variables relacionadas, pero sí se observó una discrepancia entre las dimensiones de la calidad de vida y el estrés laboral (12)

Díaz en el 2020, realizó un estudio en Ecuador, teniendo como objetivo “la determinación de la relación del nivel de estrés laboral sanitario y el nivel de calidad de

atención percibidos por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces, durante COVID-19”. Como metodología, se empleó un enfoque cuantitativo con un nivel correlacional. La muestra consistió en 80 colaboradores a quienes se les aplicó el cuestionario SERVQUAL. Los resultados mostraron una correlación positiva moderada ( $Rho=0.120$ ) entre el estrés laboral en el sector salud y la percepción de la calidad de la atención, aunque esta no fue estadísticamente significativa ( $p=0.290$ ). Las conclusiones encontraron una correlación positiva de grado medio, aunque no significativa, entre el estrés laboral y la calidad de atención percibida por los pacientes durante la pandemia de COVID-19 (13)

Cachiguango en el 2020, realizó otro estudio realizado en Ecuador, tuvo como objetivo “la determinación de la influencia del estrés laboral en la calidad de atención brindada a los pacientes/usuarios del Hospital Alberto Correa Cornejo”. Por ese motivo, se empleó un enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 42 participantes a quienes se les aplicó los cuestionarios. Los resultados indicaron que el 93% del personal es de género femenino, con la mayoría de individuos en el rango de edad de 25 a 30 años. En las tres dimensiones del síndrome de burnout, se observó que el 50% experimenta un bajo agotamiento emocional, el 50% muestra un nivel medio de despersonalización y el 62% tiene una baja realización personal, lo que sugiere un nivel medio de estrés laboral o síndrome de burnout. Las conclusiones demuestran que a pesar del estrés laboral que enfrenta el personal de enfermería, se brinda una atención de calidad (14)

Carvalho et al. En el 2020, realizaron un estudio, que tuvo como objetivo “la evaluación de los factores asociados al estrés laboral del personal de enfermería de un Servicio de Atención Móvil de Urgencia”. Por ello, empleó un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por 203 colaboradores a quienes se les aplicó el cuestionario. Los resultados revelaron que un 24,6% de los participantes experimentaron

estrés, y se dividieron en las fases de resistencia (19,7%), agotamiento (4,4%) y cuasiagotamiento (0,5%). Las conclusiones resaltaron que, a pesar de la baja incidencia de estrés, el estudio identificó un perfil de individuos con mayor probabilidad de riesgo de desarrollar estrés laboral, destacando los factores significativamente relacionados con el estrés en la población analizada (15)

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Moreno en el 2025 realizó su investigación en Trujillo, teniendo como objetivo “Determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente”. Su estudio fue de enfoque cuantitativo, correlacional y de diseño no experimental con una muestra de 41 profesionales de enfermería. Los resultados mostraron que el estrés laboral predominó en niveles bajo y medio, cada uno con un 48.8 %, mientras que la calidad del cuidado fue calificada como buena por el 82.9 % del personal. Concluyó que existe una relación negativa y significativa entre el estrés laboral y la calidad del cuidado debido a que obtuvo un  $Rho = -0,345$  y una significancia de 0,027 según Spearman, lo que indica que cuando el nivel de estrés aumenta, la calidad del cuidado brindado tiende a disminuir (16).

Carranza en el 2023, realizó un estudio, que tuvo como objetivo “la determinación de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia de la Clínica Jaén SAC, 2022”. De este modo, se empleó un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por 32 participantes a quienes se les aplicó el cuestionario. Los resultados indicaron que la calidad del cuidado de enfermería en general se clasificó como buena en el 65,5% de los casos, regular en el 31,3%, y mala en un 3,1%. En conclusión, con una puntuación promedio de 225,75 en la población, se puede concluir que la calidad del

cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia de la Clínica Jaén SAC en 2022 se considera "regular" según la escala de evaluación (17).

Gutiérrez en el 2022, realizó una investigación, del cual, tuvo como objetivo “la determinación de la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención de los trabajadores de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2021”. De este modo, se empleó un enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 236 participantes a quienes se les aplicó el cuestionario. Los resultados revelaron que existe una relación positiva y significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención en los participantes. La intensidad de esta relación se expresó como un 79%, lo que significa que hay una correlación positiva alta. En el 37% de los casos, se observó que el estrés laboral se considera de intensidad media, mientras que en el 41.9% de los casos, la calidad de atención se percibió como regular. Las conclusiones indicaron que existe una correlación positiva y significativa entre las variables mencionadas (18).

Gutiérrez en el 2021, realizó un estudio, teniendo como objetivo “determinación de la relación del estrés asistencial con la calidad de atención de los médicos de consultorios externos del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale – EsSalud”. Por ello, se empleó un enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 115 participantes a quienes se les aplicó el cuestionario. Los resultados indicaron que en lo que respecta al nivel de estrés asistencial, el 63,5% de los médicos presentó un nivel medio, mientras que el 36,5% mostró un nivel bajo. Además, se observó que la calidad de atención proporcionada por los médicos era mayoritariamente alta (61,7%), seguida de un 37,4% con calidad media y un 0,9% con calidad baja. Las conclusiones destacaron que existe el coeficiente de correlación reveló una relación inversa o negativa significativamente alta (–

0,779) entre el estrés asistencial y la calidad de atención de los médicos, con un nivel de significancia muy alto ( $p < 0,01$ ) (19).

Morán en el 2021, realizó un estudio, teniendo como objetivo la “determinación de la relación entre estrés laboral y calidad de atención del profesional de enfermería del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Centro, Concepción, Junín en el año 2020-2021”. Por ello, se empleó un enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 50 profesionales de enfermería a quienes se les aplicó el cuestionario. Los resultados demostraron que se encontró una correlación moderada y significativa ( $r=0,536$ ;  $p=0,00$ ) entre el estrés laboral y la calidad de atención. Asimismo, el 38% experimentó un nivel de estrés laboral medio, mientras que el 62% reportó un nivel alto. Por otro lado, el 18% de los pacientes oncológicos tratados mencionaron una calidad de atención media, mientras que el 82% experimentó una calidad de atención alta. Las conclusiones evidenciaron que se ha encontrado una correlación positiva, moderada y significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención brindada por el personal de enfermería (20).

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Estrés laboral**

#### **2.2.1.1 Definiciones**

Dentro del amplio espectro de definiciones, el estrés laboral se entiende comúnmente como una contestación adversa a presiones y demandas psicosociales excesivas en el trabajo, que superan la capacidad del empleado para manejarlas. Estos factores de riesgo pueden incluir desde cargas de trabajo excesivas y plazos poco realistas hasta relaciones interpersonales conflictivas y una mala gestión organizacional.

Además, se reconoce que el estrés laboral no es solo una consecuencia de coyunturas individuales, sino también el resultado de un entorno de trabajo disfuncional donde las

políticas y prácticas de gestión no promueven un ambiente saludable o no proporcionan el apoyo necesario para que los empleados enfrenten los desafíos inherentes a sus roles (21).

Mientras tanto, la OMS describe el estrés laboral como la respuesta de un individuo ante demandas y presiones que superan sus capacidades, poniendo a prueba su habilidad para afrontar la situación. En este contexto, se sostiene que el estrés laboral se origina por una inestabilidad significativa entre la demanda y la competencia de ejecución. En el ámbito de la salud, un efecto significativo del estrés es el agotamiento de los empleados, lo que resulta en una disminución de sus habilidades para ofrecer atención de calidad al paciente (22).

### **2.2.1.2 Teorías**

#### **Modelo de Hans Selye**

Los impactos del estrés se originan en el modelo conceptualizado por Hans Selye, pionero en la teoría del estrés. Este modelo, conocido como el síndrome de adaptación general (SAG), propone que las reacciones fisiológicas frente al estrés son consistentes, independientemente de la causa específica. El SAG consta de tres fases: la primera fase, denominada alarma y movilización, se activa al tomar conciencia de la presencia de un factor estresante. En caso de que el estresor persista, se avanza a la etapa de resistencia, donde el individuo se prepara para enfrentar el factor estresante. Si la resistencia resulta insuficiente, se ingresa a la última etapa del modelo, la de agotamiento. Durante esta fase, la capacidad de adaptación al estresor disminuye significativamente, dando lugar a consecuencias negativas como afectaciones físicas y síntomas psicológicos (23).

## **Modelo ajuste persona-ambiente**

Este modelo examina cómo la interacción entre las características individuales de un individuo y las demandas del ámbito laboral afecta su experiencia de estrés. Este modelo sugiere que el estrés laboral puede surgir cuando hay un desequilibrio entre las habilidades, recursos y necesidades de un sujeto, y las solicitudes y tensiones del entorno laboral. En este contexto, encontrar un ajuste adecuado entre el trabajador y su entorno laboral es crucial para disminuir el impacto negativo del estrés en el bienestar y el rendimiento laboral. En otras palabras, busca lograr una estabilidad entre las necesidades del trabajador y los recursos accesibles para satisfacer esas necesidades (23).

### **2.2.1.3 Efectos**

Los efectos del estrés se dividen en dos categorías: El **eustrés**, que es una forma positiva de estrés, implica que la persona se relaciona con la fuente de estrés, pero mantiene su mente libre, preparando al organismo para funcionar adecuadamente. Esta condición genera emociones equilibradas, alegría y bienestar, fomentando la creatividad, la motivación y la resolución efectiva de conflictos. Por otro lado, el **distrés**, o estrés negativo, es desfavorable y lleva a una sobrecarga de trabajo inasimilable, provocando desequilibrios fisiológicos y psíquicos, disminución de la productividad, enfermedades y envejecimiento prematuro. Este tipo de estrés genera experiencias negativas, como problemas familiares y laborales, disminución del rendimiento y, en casos extremos, la pérdida del empleo (24).

### **2.2.1.4 Peligros**

El estrés laboral tiene una repercusión significativa en el entorno laboral, generando un funcionamiento profesional deficiente, disminución de la eficiencia, incumplimiento de tareas asignadas y deterioro de las relaciones interpersonales. Además, se manifiesta en síntomas físicos, psicológicos y conductuales, como trastornos gastrointestinales, cefaleas,

problemas dermatológicos, pérdida de cabello, irregularidades menstruales, sudoración, taquicardia, disminución del deseo sexual, depresión, irritabilidad, falta de control, dificultad para la toma de decisiones, agotamiento, olvidos frecuentes, trastornos del sueño y alimentación, y aislamiento. Estos factores adversos, relacionados con el trabajo, pueden afectar negativamente la vida personal y sexual del trabajador, especialmente debido a jornadas extensas, turnos nocturnos, organización inadecuada y alta demanda laboral (25).

De la misma manera, existen estudios que señalan que el aumento de los niveles de cortisol debido al estrés podría ser responsable del acopio de grasa visceral. Además, al ser una hormona catabólica, puede provocar la disminución de la masa muscular y reducir el metabolismo basal, lo que resulta en un aumento del índice de masa corporal (IMC). El estrés laboral podría inducir malos patrones alimentarios, mayor consumo de alcohol, baja actividad física debido al cansancio, incremento de las hormonas del hambre y trastornos del sueño, culminando en la obesidad (26).

Por último, el impacto del estrés laboral no solo incide en la sanidad de los empleados, sino que también repercute directamente en la empresa. Esto se refleja en una disminución de la productividad y del rendimiento laboral, así como en dificultades en las relaciones interpersonales. Estas consecuencias generan un aumento en el ausentismo laboral, la necesidad de licencias médicas y la posibilidad de tener que buscar reemplazos. Por lo tanto, es crucial abordar este problema de manera oportuna (27).

#### **2.2.1.5 Dimensiones**

- **Manifestaciones psicósomáticas.** – para Cajamarca et al. son las manifestaciones psicósomáticas se refieren a síntomas físicos que tienen su origen en factores psicológicos o emocionales. Estos síntomas son una expresión física de problemas o tensiones emocionales y pueden incluir molestias en la cabeza, problemas

gastrointestinales, problemas de sueño, entre otros. Estas manifestaciones indican la conexión entre la mente y el cuerpo, donde el estrés, la ansiedad u otros estados emocionales pueden manifestarse a través de síntomas físicos (28).

- **Motivación laboral.** – según Puma, se refiere al impulso interno o externo que lleva a los empleados a actuar de una manera específica o a perseguir metas relacionadas con su trabajo. Esta fuerza impulsa el comportamiento y las decisiones de los trabajadores en el entorno laboral, influenciando su nivel de esfuerzo, compromiso y satisfacción en el trabajo. La motivación laboral puede estar vinculada a recompensas tangibles como salarios y beneficios, así como a factores intangibles como el reconocimiento, el desarrollo profesional y el sentido de logro (29).
- **Condiciones laborales.** – Sepúlveda et al., indicó que las condiciones abarcan la totalidad de circunstancias y características del entorno en el que se desarrolla el trabajo de una persona. Estas condiciones abarcan diversos aspectos, como el horario de trabajo, la remuneración, los beneficios, el ambiente laboral, la seguridad y salud ocupacional, las oportunidades de desarrollo profesional, entre otros. Las condiciones laborales juegan un papel crucial en la calidad de vida de los empleados y pueden afectar su productividad, bienestar emocional y satisfacción en el trabajo (30).
- **Demanda laboral.** – Santamaría et al, la demanda laboral se refiere al grado de necesidad o solicitud de empleados por parte de las empresas o empleadores en un determinado mercado laboral. Expresa el número de empleados que las compañías buscan contratar para cubrir sus vacantes o necesidades de personal. Esta demanda puede variar según la oferta y la demanda del mercado, así como las condiciones económicas y las necesidades específicas de cada industria o sector (31).

## **2.2.2. Calidad de atención**

### **2.2.2.1 Definiciones**

La calidad de atención es el grupo de medidas esenciales que la organización implementa para asegurar la total satisfacción de sus clientes. La calidad de atención se relaciona a un marco integral de prácticas y estándares que una organización sanitaria pone en marcha para garantizar que cada paciente reciba un cuidado que no solo cumpla con sus expectativas, sino que también promueva su salud y bienestar de manera óptima. (32).

De acuerdo con las directrices de la OMS, ofrecer atención de calidad no solo significa adherirse a normativas y protocolos establecidos a nivel internacional, sino también invertir en el robustecimiento de los sistemas de atención primaria, que son a menudo el primer punto de contacto para los pacientes y un componente esencial en la salvaguarda de enfermedades y el fomento de la salud a largo plazo (33).

En esta línea, la calidad de atención abarca múltiples factores, incluyendo la seguridad del paciente, la efectividad clínica, la focalización enfocada en el paciente, la eficiencia operativa y la equidad en el acceso al cuidado. Para el personal de salud, esto se traduce en una responsabilidad continua de actualizar sus conocimientos y habilidades para brindar servicios que respeten los derechos y la dignidad de los pacientes, así como su cultural y necesidades individuales. La calidad de atención se convierte, por tanto, en un indicador clave que refleja cómo las intervenciones clínicas y los servicios de salud contribuyen efectivamente a mejorar los resultados de salud de los pacientes y a su satisfacción general con el proceso de atención recibido (34).

Desde la visión de los pacientes, la calidad en el ámbito de la salud toma en consideración sus percepciones y expectativas. Esto implica evaluar aspectos como la presentación física de las instalaciones, el adecuado estado de los utensilios y equipos, la

confianza en los conocimientos y habilidades del personal médico, así como la amabilidad en el trato recibido (35).

### **2.2.2.2 Beneficios**

La calidad de la atención proporcionada a los usuarios en una institución de salud tiene un impacto directo en el aspecto económico. Esto se debe a que una atención eficiente y efectiva reduce la duración de la hospitalización de los pacientes, lo que, a su vez, reduce los costos para las instituciones de salud gubernamentales. Un paciente saludable implica menos gastos en consultas médicas, tratamientos, adquisición de medicamentos, entre otros (36).

### **2.2.2.3 Teorías**

#### **Teoría de Donabedian**

Según el modelo de Avedis Donabedian, un pionero en la evaluación de la calidad en la atención médica, la calidad se define por la habilidad de proporcionar un nivel óptimo de bienestar al paciente, lo cual incluye maximizar los beneficios y minimizar los riesgos y costos durante todo el proceso de atención. Donabedian enfatiza que la calidad de la atención médica debe evaluar tres aspectos fundamentales: estructura, proceso y resultados. Este enfoque integral asegura que se tenga en cuenta no solo el resultado final del tratamiento, sino también la calidad y la seguridad del trayecto completo de atención al usuario. (37).

De este modo, Donabedian destaca las múltiples facetas que abarca la noción de calidad, incluyendo la calidad profesional del personal, social, individual, técnica y la de infraestructura. Estos aspectos clave influyen en los riesgos y beneficios asociados con la provisión de servicios de salud. En términos generales, la calidad en los servicios de salud se concentra en la capacidad de proporcionar tratamiento y encontrar un equilibrio adecuado entre las ventajas para la salud y las incertidumbres operativas (38).

## Control de calidad total

Ishikawa, una figura prominente en la calidad de la gestión y la mejora continua, concibió el Control de Calidad Total (TQC) como un enfoque holístico y sistemático que abarca todos los aspectos y niveles de una organización. Este concepto se define como un sistema comprensivo y totalmente integrado que involucra el esfuerzo conjunto y coordinado de todos los departamentos y empleados de una empresa, con el fin de desarrollar, mantener e incrementar la calidad de los productos o servicios. El TQC no solo se enfoca en cumplir con los estándares de calidad, sino que también se centra en el constante perfeccionamiento de los procesos internos y externos, y en la innovación como mecanismos para superar las expectativas del cliente (39).

### 2.2.2.4 Dimensiones

- **Fiabilidad.** Esta capacidad se entiende como la competencia que posee el centro médico para llevar a cabo el servicio proporcionado de forma confiable y diligente (40).
- **Capacidad de respuesta.** Se refiere a la velocidad o rapidez con la que se proporciona el servicio a los pacientes, destacando la importancia de la prontitud en el cuidado y la complacencia de los pacientes (40).
- **Seguridad.** Es la cualidad del servicio relacionada con el saber y las destrezas de los empleados, y que el usuario identifica como una atención confiable y segura (40).
- **Empatía.** Esta característica comprende la importancia de ofrecer una atención cálida y acogedora, tanto al paciente como a los usuarios en general, esta dimensión además abarca aspectos como el respeto, la amabilidad y la comunicación asertiva por parte del personal médico (41).

- **Elementos tangibles.** Examina las características de la infraestructura, los dispositivos, la indumentaria y el mobiliario presentes en un establecimiento de salud. Por otro lado, también incorpora una visión integral de la calidad del servicio de atención en su evaluación, aunque no se considera como una dimensión aparte (41).

## **2.3 Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025

### **2.3.2 Hipótesis específica**

- Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión manifestaciones psicosomáticas y Calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025.
- Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión motivación laboral y calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025.
- Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión condiciones laborales y calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025.

- Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión demanda laboral y calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025.

### **3 METODOLOGÍA**

#### **3.1 Método de investigación**

El método será hipotético-deductivo, pues comienza con la formulación de una hipótesis para explicar un fenómeno. A partir de esta hipótesis se deducen predicciones que luego son sometidas a pruebas a través de experimentos u observación. Si los resultados de las pruebas son consistentes con las predicciones, la hipótesis se mantiene; de lo contrario, se descarta o se modifica (42).

#### **3.2 Enfoque de investigación**

El enfoque a utilizar será cuantitativo, pues es un método de investigación que se basa en la recolección y análisis de información numérica y busca constituir patrones de comportamiento, probar teorías o hipótesis y producir resultados estadísticamente significativos (43).

#### **3.3 Tipo de investigación**

El tipo será aplicado, pues busca solucionar problemas específicos o mejorar procesos en contextos prácticos. A diferencia de la investigación básica, que busca expandir el conocimiento teórico, la investigación aplicada está diseñada para generar conocimientos que tienen una aplicación práctica directa (44).

#### **3.4 Diseño de investigación**

El diseño será no experimental, debido a que el investigador no manipula las variables ni asigna aleatoriamente a los sujetos a diferentes condiciones. Asimismo, será de corte transversal pues el objetivo es medir el grado en que una variable es capaz de predecir o relacionarse con otras, sin implicar necesariamente una relación de causa y efecto. Así también, será de nivel correlacional ya que se enfoca en determinar la relación o correlación entre dos o más variables cuantitativas (45-46)

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

#### **3.5.1 Población**

La población se define como el grupo total de personas o elementos que comparten características similares y de los cuales se desea aprender o sacar conclusiones (47). Para el cumplimiento de este estudio, la población estura compuesta por 120 profesionales de enfermería del Centro de Salud Militar Rímac.

##### **Criterios de inclusión:**

- ✓ Profesionales de enfermería que trabaje en el servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac.
- ✓ Individuos con, al menos, seis meses de experiencia laboral en el servicio de emergencia.
- ✓ Colaboradores que proporcionen consentimiento informado para participar en la investigación.

##### **Criterios de exclusión:**

- ✓ Profesional de enfermería que se encuentra con permiso médico o de ausencia durante el período de la investigación.
- ✓ Individuos que hayan participado en estudios similares recientes.
- ✓ Aquellos con condiciones de salud que puedan afectar significativamente su desempeño laboral o su capacidad para participar en el estudio.
- ✓ Profesional de enfermería que no trabaje directamente en el servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac.
- ✓ Individuos que se nieguen a proporcionar consentimiento informado.

### 3.5.2 Muestra

La muestra consiste en una porción de la población que se selecciona para formar parte de la investigación. Idealmente, la muestra debe ser representativa de la población para que los resultados del estudio puedan generalizarse (48). De este modo, para la realización de esta investigación, la muestra será adquirida a través de la fórmula de población finita brindando un total de 120 profesionales asistenciales para delimitar la muestra:

Formula de población finita:

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

Donde:

n = muestra

Z= (1.96) para un nivel de confianza de 95%

p =probabilidad de éxito (0.50)

q=probabilidad de fracaso (0.50)

e= Nivel de error (precisión) (0.05)

N= población (120 profesionales de enfermería)

Implementando en el grupo de individuos analizados:

$$n = \frac{(1.96^2) \times 0.50 \times 0.50 \times 120}{(0.05)^2 \times (120 - 1) + (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{115.248}{0.2975 + 0.9604} = \frac{115.248}{1.2579} = 91.6193$$

n =92 profesionales de enfermería

### **3.5.3 Muestreo**

El muestreo implica la elección de una muestra representativa de la población total para realizar un estudio. Es el proceso de elegir de manera sistemática una parte de la población para realizar observaciones y obtener conclusiones que puedan aplicarse al conjunto de la población. (49). Para este estudio, se utilizará el muestreo probabilístico simple.

### 3.6 Variable y operacionalización

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rasgos)
<b>V1: Nivel de estrés laboral</b>	El estrés laboral se entiende comúnmente como una contestación adversa a presiones y demandas psicosociales excesivas en el trabajo, que superan la capacidad del empleado para manejarlas. Estos factores de riesgo pueden incluir desde cargas de trabajo excesivas y plazos poco realistas hasta relaciones interpersonales conflictivas y una mala gestión organizacional. Además, se reconoce que el estrés laboral no es solo una consecuencia de factores individuales, sino también el resultado de un entorno de trabajo disfuncional donde las políticas y prácticas de gestión no promueven un ambiente saludable o no proporcionan el apoyo necesario para que los empleados enfrenten los desafíos inherentes a sus roles (21).	El nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería será medido mediante las dimensiones de manifestaciones psicosomáticas, motivación laboral y condiciones laborales de la población objeto de análisis.	Manifestaciones psicosomáticas	Agotamiento Enojo Depresión Evasión	Cualitativa Ordinal	Alto = 136 - 190 Medio = 63 - 135 Bajo = 38 - 62
		Motivación laboral	Retribución no equitativa Indiferencia de los superiores Insatisfacción Frustración Reconocimiento Impotencia			
		Condiciones laborales	Ambiente laboral Tiempo Adaptación			
		Demanda laboral	Sobrecarga laboral Falta de concentración Cumplimiento de exigencias			
<b>V2: Calidad de atención</b>	La calidad de atención se refiere a un marco integral de prácticas y estándares que una organización sanitaria pone en marcha para garantizar que cada paciente reciba un cuidado que no solo cumpla con sus expectativas, sino que también promueva su salud y bienestar de manera óptima. (32).	La calidad de atención es medida a través de un cuestionario con las dimensiones de demanda laboral, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.	Fiabilidad	Satisfacción del servicio	Cualitativa Ordinal	Alto = 71 - 110 Medio = 35 - 70 Bajo = 0 - 34
		Capacidad de respuesta	Demanda de servicio Oportunidad			
		Seguridad	Confianza Habilidad demostrada por el profesional			
		Empatía	Capacidad de entender al paciente			
		Elementos tangibles	Material físico Recurso humano			

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

#### **3.7.1 Técnica**

Para este estudio, la técnica que se empleará será la encuesta, ya que esta es entendida como un método que se realiza mediante un formulario, se dirige exclusivamente a individuos y brinda datos sobre sus puntos de vista, acciones o entendimientos (50).

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

El instrumento de recolección de información de esta investigación será el cuestionario, ya que este responde a una sucesión de interrogantes dispuestas, ordenadas y detalladas, que posibilitan la medición o evaluación de una o más de las variables establecidas en la investigación, respondiendo a la formulación del problema y las hipótesis (51).

Para evaluar la variable estrés laboral, se empleará un cuestionario creado por Gutiérrez (52) en Perú, en el año 2021. Este cuestionario consta de 4 dimensiones que abarcan 38 ítems. Se utiliza una escala de Likert reducida, que varía de 1 a 5 puntos, con las siguientes categorías: 1) "Nunca", 2) "Casi nunca", 3) "Algunas veces", 4) "Casi siempre" y 5) "Siempre". Este enfoque tiene como objetivo entender la influencia del estrés laboral en la calidad de la atención brindada.

Por otro lado, para evaluar la variable calidad de atención, se empleará un cuestionario desarrollado por Cárdenas (53) en Perú, en el año 2022, el cual consta de 5 dimensiones que desarrollan 20 ítems calificadas en escala Likert, que van de 1 a 5 puntos, esta calificación se realiza mediante las siguientes categorías: 1). "Nunca", 2). "Casi nunca", 3). "Algunas veces", 4). "Casi siempre", 5). "Siempre".

#### **3.7.3 Validación**

La validez del instrumento de la variable estrés laboral se tuvo una aprobación mediante el coeficiente de Aiken del 100%, con un índice superior al 0.80 (52).

En tanto, la validez instrumento de la variable calidad de atención se obtuvo a través de juicio de expertos (53).

### **3.7.4 Confiabilidad**

Respecto a la confiabilidad del instrumento de la variable estrés laboral, se empleó el coeficiente Omega Mc Donald; donde se tuvo un valor de  $\omega=.911$  (52).

Asimismo, para el instrumento de la variable calidad de atención, se obtuvo una confiabilidad de 0.905, calculado a través del coeficiente estadístico Alfa de Cronbach (53).

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

Siguiendo las indicaciones de Bernal (54), el plan de procesamiento y análisis se describe como el conjunto de procedimientos utilizados para manejar y analizar la información recogida de una muestra específica, con el fin de obtener resultados que respondan a las preguntas de investigación y alcancen los objetivos propuestos. Este proceso requiere el uso de herramientas estadísticas y programas informáticos adecuados para garantizar un tratamiento preciso de los datos y un análisis riguroso. Tras la recogida de datos mediante cuestionarios validados, los datos se clasificarán y tabularán, utilizando inicialmente Microsoft Excel. Este proceso es esencial para estructurar los datos y prepararlos para su posterior análisis. En cuanto al análisis inferencial, se aplicará la prueba estadística rho de Spearman utilizando el programa SPSS. Esta técnica no paramétrica es especialmente adecuada para el análisis de datos ordinales o en situaciones en las que no se puede asumir la normalidad de los datos, facilitando la evaluación de la significación y la correlación entre las variables implicadas. Este paso es fundamental para validar las hipótesis relativas a la relación entre el estrés laboral y la calidad de la atención prestada.

### 3.9 Aspectos éticos

En este estudio, la veracidad y la confiabilidad de la información recopilada son primordiales. Se ha prestado especial atención a garantizar que todos los datos proporcionados sean auténticos y reproducibles, estableciendo así una base sólida para las conclusiones que se derivarán. Adicionalmente, se han observado rigurosamente los derechos de autor mediante la correcta citación de todas las fuentes consultadas, asegurando así la integridad académica y respetando el trabajo intelectual de terceros. Se ha priorizado el aspecto ético de la confidencialidad y la protección de los datos personales de los participantes. Los datos han sido manejados con la máxima discreción, tomando medidas para asegurar que la identidad de los participantes no sea revelada ni expuesta públicamente, protegiendo así su privacidad y su derecho a la confidencialidad. Este enfoque garantiza no solo la comodidad y seguridad de los participantes, sino que también fortalece la credibilidad del estudio. Además, se han incorporado los principios éticos de la Declaración de Helsinki, que enfatizan la necesidad de proteger la salud, la dignidad, la integridad y el derecho a la autodeterminación de los sujetos de investigación. Estos principios son fundamentales para asegurar que los métodos utilizados sean justos y que cualquier intervención o evaluación se realice con el consentimiento pleno e informado de los participantes. Cabe destacar que, antes de comenzar la recopilación de datos, este estudio fue cuidadosamente evaluado y aprobado por el comité de ética de la Universidad Norbert Wiener. La revisión por parte del comité no solo aseguró que se cumplieran todos los estándares éticos requeridos, sino que también validó el diseño y los métodos de investigación propuestos, asegurando su adecuación y seguridad para los participantes involucrados. Esta aprobación es una garantía adicional de que el estudio se lleva a cabo de acuerdo con las normativas éticas y legales vigentes, proporcionando una estructura de responsabilidad y transparencia.

## 4 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 4.1 Cronograma de actividades

**Tabla 2**

*Cronograma de actividades*

<b>Actividad</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Octubre</b>
Revisión bibliográfica	X			
Diseño del estudio y desarrollo de instrumentos	X			
Obtención de aprobaciones éticas	X	X		
Selección y capacitación de colaboradores		X		
Obtención de información		X	X	
Análisis preliminar de datos			X	
Análisis detallado de datos				X
Redacción de informes preliminares				X
Preparación y presentación de resultados				X
Revisión y ajustes finales al informe				X
Entrega del informe final y difusión				X

### 4.2 Presupuesto

**Tabla 3**

*Presupuesto del estudio*

<b>Categoría de Gasto</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad Estimada</b>	<b>Costo Unitario (S/.)</b>	<b>Costo Total (S/.)</b>
Suministros de Oficina	Papelería, impresiones, fotocopias	1 paquete	50	50.00
Instrumentos de Recolección	Cuestionarios, pruebas de evaluación	100 unidades	2	200.00
Equipos	Grabadoras, computadoras	2 unidades	800	1600.00
Software	Programas de análisis de datos	2 licencias	300	600.00
Gastos de Comunicación	Internet, llamadas telefónicas	6 meses	100	600.00
Transporte	Visitas al centro de salud, entrevistas	20 viajes	30	600.00
Capacitaciones	Entrenamiento en recolección de datos	1 curso	500	500.00
Alimentación	Durante el trabajo de campo	60 días	20	1200.00
Gastos de Personal	Asistentes de investigación, transcripciones	120 horas	15	1800.00
Emergencias/Imprevistos	Contingencias no previstas	1 fondo	1000	1000.00
<b>TOTAL</b>				<b>S/. 9 150.00</b>

## REFERENCIAS

1. Álvarez L, Herrera P, Lániz C, González J. Estrés laboral docente, e-learning y tiempos de COVID-19. PODIUM [Internet]. el 28 de junio de 2022 [citado el 6 de noviembre de 2023];(41):105–18. Disponible en: <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/787/677>
2. Buitrago L, Barrera M, Plazas L, Chaparro C. Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá [Internet]. el 11 de noviembre de 2021 [citado el 7 de noviembre de 2023];8(2):131–46. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553/628>
3. Salamanca S, Garavito Y. Análisis sistemático sobre estrés laboral en Colombia. Análisis [Internet]. el 1 de julio de 2021 [citado el 7 de noviembre de 2023];53(99):1–23. Disponible en: <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/analisis/article/view/6806/6361>
4. Gasco G, Cervera W, Effio J, Mendoza F, Sáenz T, Vilca E, et al. Calidad de atención y estrés laboral en Centro Materno Infantil “Wichanzao”- La Esperanza. UCV Hacer [Internet]. el 20 de julio de 2023 [citado el 7 de noviembre de 2023];12(3):54–65. Disponible en: <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-hacer/article/view/2649>
5. Zárate L, Morales M. Compromiso laboral y estrés percibido en residentes de dermatología y otras especialidades en instituciones públicas. Investigación en Educación Médica [Internet]. el 1 de abril de 2022 [citado el 7 de noviembre de 2023];11(42):78–85. Disponible en: <http://riem.facmed.unam.mx/index.php/riem/article/view/852>
6. García P, Jiménez A, Gracia G, Cano L, Abeldaño R. Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19.

- Rev Salud Pública [Internet]. 2020 [citado el 6 de noviembre de 2023];65–73. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/31332/32042>
7. Cortez L, Pantoja M, Cortes D, Tello M, Nuncio J. Estrés laboral del personal de enfermería en una institución de tercer nivel de atención de la ciudad de México. *Investigación y Pensamiento Crítico* [Internet]. el 28 de abril de 2022 [citado el 7 de noviembre de 2023];10(2):04–22. Disponible en: <https://revistas.usma.ac.pa/ojs/index.php/ipc/article/view/288/483>
  8. Cajamarca K, Aimara, Lady, Sánchez M, Acosta E, Llanos J. Estrés y manifestaciones psicósomáticas en el personal de salud. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* [Internet]. el 3 de marzo de 2023 [citado el 7 de noviembre de 2023];4(1). Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/438>
  9. Cachique S, Barrios J, Arispe C, Rivera O. Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. *Revista de Investigación de la Universidad Norbert Wiener* [Internet]. el 6 de diciembre de 2022 [citado el 7 de noviembre de 2023];11(2):a0013. Disponible en: <https://revistadeinvestigacion.uwiener.edu.pe/index.php/revistauwiener/article/view/255/172>
  10. Urbina P. Reducción de tiempos de espera y calidad de atención en pacientes de un hospital público. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* [Internet]. el 3 de noviembre de 2022 [citado el 7 de noviembre de 2023];6(5):3213–30. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3314/5037>
  11. Abu K, Abu L., Alswarka N., Abu S., Alderawy A., Abu T., Alataj M., Aldahdouh. The relationship Between Occupational Stress and Quality of care among Emergency department Nurses in Government Hospitals. *Sage Open Nursing* [Internet]. El 23 de mayo de 2025 [citado el 18 de noviembre de 2025]; 1(2):1-11. Disponible en:

- [https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12134518/pdf/10.1177\\_23779608251348827.pdf](https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12134518/pdf/10.1177_23779608251348827.pdf)
12. Salinas D. Estrés Laboral y Calidad de Vida en Personal de Enfermería por Niveles de Atención en Puebla [Internet] [Tesis de Maestría]. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla; 2022 [citado el 7 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorioinstitucional.buap.mx/server/api/core/bitstreams/b518ba71-e700-4949-81e5-247d5a8efdc6/content>
  13. Díaz G. Estrés laboral sanitario y calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020 [Internet] [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo; 2020 [citado el 7 de noviembre de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53303/D%c3%adaz\\_RGN%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53303/D%c3%adaz_RGN%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  14. Cachiguango kORI. Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería Hospital Alberto Correa Cornejo 2018 [Internet] [Tesis de Licenciatura]. Universidad Técnica del Norte; 2020 [citado el 7 de noviembre de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10129/2/06%20ENF%201146%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
  15. Carvalho A, Frazão I, Silva D, Andrade M, Vasconcelos S, Aquino J. Stress of nursing professionals working in pre-hospital care. Rev Bras Enferm [Internet]. 2020 [citado el 7 de noviembre de 2023];73(2). Disponible en: <https://www.scielo.br/j/reben/a/qsBMxY3MxBW3TXmF5sPSwnm/abstract/?format=html&lang=es>
  16. Moreno L. Estrés laboral y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público [Internet] [Tesis de segunda especialidad]. Universidad Nacional de Trujillo; 2025. [citado el 18 de noviembre de 2025]. Disponible

- en: <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e68d358d-bb13-43d1-ae22-dfbc611675cd/content>
17. Carranza Y. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia de la Clínica Jaen SAC, 2022 [Internet] [Tesis de Licenciatura]. Universidad Politécnica Amazónica; 2023 [citado el 7 de noviembre de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.upa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12897/234/Tesis\\_%20Carranza%200Altamirano%20Yessica%20Roxana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12897/234/Tesis_%20Carranza%200Altamirano%20Yessica%20Roxana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  18. Gutiérrez E. Estrés laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2021 [Internet] [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de Huancavelica; 2022 [citado el 7 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstreams/7bf36c9c-35e4-4a18-8f1d-85351912b97d/download>
  19. Gutiérrez Z. Estrés asistencial y calidad de atención de los médicos de consultorios externos del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé - ESSALUD [Internet] [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional del Centro del Perú; 2021 [citado el 7 de noviembre de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7013/T010\\_42622296\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7013/T010_42622296_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  20. Morán C. Relación entre el estrés laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería del instituto regional de enfermedades neoplásicas Centro Concepción, Junín año 2020 - 2021 [Internet] [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional del Callao; 2021 [citado el 7 de noviembre de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6490/TESIS\\_2DAESP\\_MOR%c3%81N\\_FCS\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6490/TESIS_2DAESP_MOR%c3%81N_FCS_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  21. Bellido R, Gamarra M, Aguilar J, Pastor K, Morales B. Efectos de la Covid-19 en el estrés laboral. Universidad Ciencia y Tecnología [Internet]. el 3 de junio de 2021 [citado

- el 6 de noviembre de 2023];25(109):124–30. Disponible en: <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/458/888>
22. Chiang M, Sanhueza C, Rivera M. Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública. RAN Revistas Academia y Negocios [Internet]. junio de 2022 [citado el 8 de noviembre de 2023];8(1):43–54. Disponible en: <https://revistas.udec.cl/index.php/ran/article/view/5962/6425>
23. Suárez R, Campos L, Villanueva J, Mendoza C. Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas [Internet]. el 30 de junio de 2020 [citado el 8 de noviembre de 2023];3(1):104–19. Disponible en: <https://www.lamjol.info/index.php/recsp/article/view/9794>
24. Ramírez E, Godos G, Silva C, Delgado L. Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019. RECIAMUC [Internet]. el 23 de enero de 2022 [citado el 8 de noviembre de 2023];6(1):2–14. Disponible en: <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/767/1150>
25. Coello D, Gavilanes F. Estrés laboral y satisfacción sexual en personal sanitario. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar [Internet]. el 2 de enero de 2023 [citado el 8 de noviembre de 2023];6(6):11336–48. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4203/6434>
26. Martínez I, Valdés L, Bayona A, Martínez J. Relación entre la obesidad y el estrés laboral: una revisión sistemática. Med Segur Trab (Madr) [Internet]. el 16 de febrero de 2022 [citado el 8 de noviembre de 2023];67(263):112–27. Disponible en: <https://revista.isciii.es/index.php/MST/article/view/1169/1472>
27. Zuñiga E. El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. Gestión en el Tercer Milenio [Internet]. el 31 de diciembre de 2019 [citado el 8 de noviembre de 2023];22(44):115–20. Disponible en:

- <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17317/14574>
28. Cajamarca K, Aimara, Lady, Sánchez M, Acosta E, Llanos J. Estrés y manifestaciones psicosomáticas en el personal de salud. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* [Internet]. el 3 de marzo de 2023 [citado el 8 de noviembre de 2023];4(1). Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/438/523>
  29. Puma M. La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Cienc Desarro.* el 16 de septiembre de 2020;23(3):45.
  30. Sepúlveda E, Valenzuela S, Rodríguez V. Condiciones laborales, salud y calidad de vida en conductores. *Revista Cuidarte* [Internet]. el 13 de mayo de 2020 [citado el 8 de noviembre de 2023];11(2). Disponible en: <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/1083/1564>
  31. Santamaria G, Vásquez E, Pérez R, Vásquez J. Pertinencia y demanda laboral para la carrera de economía. *Revista Investigium IRE Ciencias Sociales y Humanas* [Internet]. el 8 de junio de 2021 [citado el 8 de noviembre de 2023];12(1):71–84. Disponible en: <https://investigiumire.unicesmag.edu.co/index.php/ire/article/view/343>
  32. Quinde S, Calvanapón F. Gestión del talento humano y la calidad de atención de la Caja Piura – 2022. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies* [Internet]. el 20 de junio de 2022 [citado el 8 de noviembre de 2023];3(2):802–15. Disponible en: <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/407>
  33. Arévalo R. Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. *Gaceta Científica* [Internet]. el 30 de octubre de 2022 [citado el 8 de noviembre de 2023];8(4):201–6. Disponible en: <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1709/1594>
  34. Valera S, Romero L, Mamani R. Bienestar espiritual y calidad de atención de los profesionales de enfermería en dos hospitales de Lima Metropolitana. *Revista Muro de la*

- Investigación [Internet]. el 26 de marzo de 2020 [citado el 8 de noviembre de 2023];5(1):17–27. Disponible en: <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/r-Muro-investigaion/article/view/1299>
35. Boada A, Barbosa A, Cobo E. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá [Internet]. el 11 de enero de 2019 [citado el 8 de noviembre de 2023];6(1):55–71. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>
36. Jaramillo C, Fabara G, Falcón R. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). 593 Digital Publisher CEIT [Internet]. el 18 de diciembre de 2020 [citado el 8 de noviembre de 2023];5(6–1):4–23. Disponible en: [https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/324](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/324)
37. Mendoza F. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención odontológica. Revista Vive [Internet]. el 1 de enero de 2020 [citado el 7 de noviembre de 2023];3(7):35–43. Disponible en: <https://revistavive.org/index.php/revistavive/article/view/40/48>
38. Fariño J, Vera F, Alicia C, Velasco Donoso A, Llimaico M, Saldarriaga D. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. INSPILIP [Internet]. el 13 de septiembre de 2021 [citado el 8 de noviembre de 2023]; Disponible en: <https://www.inspilip.gob.ec/index.php/inspi/article/view/97>
39. Jota M, Hernández C, Orozco G, López T, Contreras E, Cisneros J, et al. Calidad de atención y nivel de satisfacción durante el control prenatal. South Florida Journal of Development [Internet]. el 22 de abril de 2022 [citado el 8 de noviembre de 2023];3(2):2812–25. Disponible en: <https://ojs.southfloridapublishing.com/ojs/index.php/jdev/article/view/1397>

40. Gerónimo R, Guzmán L, Magaña L, Ramos K. Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Salud quintana roo*. 2022;9(35):11–5.
41. Araujo L, Lopez C. Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. el 13 de diciembre de 2022;6(6):6364–82.
42. Figueroa K, Sangerman D. El método en la ciencia: origen y divergencias según Ruy Pérez Tamayo. *Rev Mex De Cienc Agric [Internet]*. el 13 de diciembre de 2022 [citado el 8 de noviembre de 2023];13(8):1469–79. Disponible en: <https://cienciasagricolas.inifap.gob.mx/index.php/agricolas/article/view/3353>
43. Polanía C, Cardona F, Castañeda G, Vargas I, Calvache O, Abanto W. Metodología de Investigación Cuantitativa & Cualitativa Aspectos conceptuales y prácticos para la aplicación en niveles de educación superior [Internet]. Primera Edición. Institución Universitaria Antonio José Camacho y la Universidad César Vallejo; 2020 [citado el 4 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uniajc.edu.co/handle/uniajc/596>
44. Castro Maldonado JJ, Gómez Macho LK, Camargo Casallas E. La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura [Internet]*. el 1 de enero de 2023 [citado el 12 de julio de 2023];27(75):140–74. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8728928>
45. Mohajan HK. Quantitative Research: A Successful Investigation in Natural and Social Sciences. *Journal of Economic Development, Environment and People*. el 31 de diciembre de 2020;9(4):50–79.
46. Espinoza L, Ochoa J. El nivel de investigación relacional en las ciencias sociales. *Acta jurídica peruana [Internet]*. 2021 [citado el 6 de julio de 2023];3(2):93–11. Disponible en: <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/257/221>

47. Shete A, Ashok A, Prakash S, Dubewar A. Sample size calculation in Bio statistics with special reference to unknown population. *International Journal for Innovative Research in Multidisciplinary Field* [Internet]. 2020 [citado el 2 de junio de 2023];6(7):236–8. Disponible en: <https://www.ijirmf.com/wp-content/uploads/IJIRMF202007040.pdf>
48. Jiménez L. Impacto de la investigación cuantitativa en la actualidad. *Convergence Tech.* el 8 de enero de 2020;4(IV):59–68.
49. Etikan I. Sampling and Sampling Methods. *Biom Biostat Int J.* el 4 de mayo de 2017;5(6):215–7.
50. Gonzáles J. Técnicas e instrumentos de investigación científica [Internet]. Primera edición. Arequipa, Arequipa, Perú. Arequipa: ENFOQUES CONSULTING EIRL; 2020 [citado el 7 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26118w/Tecnicas%20e%20instrumentos.pdf>
51. Cisneros-Caicedo A, Guevara-García A, Urdánigo-Cedeño J, Garcés-Bravo J. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. *Domino de las Ciencias.* 2022;8(1):1165–85.
52. Gutiérrez M. Influencia del estrés laboral en la calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021 [Internet] [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo; 2021 [citado el 9 de noviembre de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66515/Gutierrez\\_PMM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66515/Gutierrez_PMM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
53. Cárdenas I. Estrés laboral y calidad de atención en el departamento de gineco obstetricia. Hospital María Auxiliadora de Lima, 2022 [Internet] [Tesis de licenciatura]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2022 [citado el 7 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97012>

54. Bernal C. Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales 5ª. ed. [Internet] Pearson; 2022 [citado el 7 de mayo de 2024] Disponible en: [https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion\\_66307](https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion_66307)

# ANEXOS

## Anexo N°1. – Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cómo el estrés laboral se relaciona con la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar cómo es la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025</p>	<p><b>Variable 1: nivel de estrés laboral</b>  <b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Manifestaciones psicósomáticas</li> <li>•Motivación laboral</li> <li>•Condiciones laborales</li> <li>•Demanda laboral</li> </ul>	<p>Método: Hipotético-deductivo</p> <p>Enfoque: cuantitativo            Tipo: Aplicada            Diseño: no experimental, corte transversal, alcance correlacional.</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cómo es la relación entre el estrés laboral en su dimensión manifestaciones psicósomáticas y Calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025?</p> <p>¿Cómo es la relación entre el estrés laboral en su dimensión motivación laboral y calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Indicar la relación entre el estrés laboral en su dimensión manifestaciones psicósomáticas y Calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025</p> <p>Indicar la relación entre el estrés laboral en su dimensión motivación laboral y calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b></p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión manifestaciones psicósomáticas y Calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión motivación laboral y calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025</p>	<p><b>Variable 2: calidad de atención</b>  <b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Elementos tangibles</li> </ul>	<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA:</b></p> <p>Población: 120 profesionales de enfermería del Centro de Salud Militar Rímac.</p> <p>Muestra: 92 profesionales de enfermería del Centro de Salud Militar Rímac.</p>

<p>¿Cómo es la relación entre el estrés laboral en su dimensión condiciones laborales y calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025?</p>	<p>Indicar la relación entre el estrés laboral en su dimensión condiciones laborales y calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025</p>	<p>Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión condiciones laborales y calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025</p>
<p>¿Cómo es la relación entre el estrés laboral en su dimensión demanda laboral y calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025?</p>	<p>Indicar la relación entre el estrés laboral en su dimensión demanda laboral y calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025</p>	<p>Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión demanda laboral y calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025</p>

---

## Anexo N°2. – Modelos de cuestionarios

### Instrumento de recolección de datos

El siguiente cuestionario está dirigido al personal sanitario que se encuentre con disposición de colaborar con la investigación. La cual debe ser contestada con total sinceridad ya que el objetivo de esta investigación es poder determinar: “Determinar cómo es la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Militar Rímac, 2025”.

Su colaboración es totalmente voluntaria y completamente anónima. De antemano agradezco su colaboración.

#### Consentimiento informado.

Marque con una (x) en el casillero con la opción que usted elija. Estoy

de acuerdo

No estoy de acuerdo

### Cuestionario de estrés laboral

Marque con una (x) en el casillero con la opción que usted elija.

Nº	ÍTEM	1 Nunca	2 Casi nunca	3 Algunas veces	4 Casi siempre	5 Siempre
1	Termina agotado emocionalmente al final de la jornada					
2	Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo					
3	Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso					
4	Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo					
5	Me enojo con facilidad en el trabajo					
6	Estoy anímicamente agotado por mi trabajo					
7	Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo					
8	Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero					
9	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad					
10	Me siento sin ganas de ir a trabajar					
11	Me siento tenso solo de pensar en mi trabajo					
12	Es insuficiente la retribución (reconocimiento, incentivos o premios etc.) que recibo por mi esfuerzo					

13	Para ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo					
14	Es insuficiente el pago que recibo					
15	El esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo					
16	Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo					
17	Sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales					
18	Me es difícil dar resultado en las condiciones en las que trabajo					
19	Me siento desmotivado para realizar mi trabajo					
20	Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan					
21	Soy indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo					
22	El tiempo en el que debo dar respuestas a mis actividades es insuficiente					
23	Me siento indiferente por mejorar mi desempeño					
24	Estoy harto de mi trabajo					
25	Tengo ganas de cambiar de trabajo					
26	Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo					
27	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral					
28	Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución					
29	Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta					
30	Son excesivas las tareas a realizar					
31	Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo					
32	Pienso que son demasiadas actividades las que realizo					
33	Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea					
34	Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario					
35	El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio					
36	Haga lo que haga mi trabajo no es valorado					
37	Me siento rebasado por la dificultad de las tareas					
38	Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos					

### Cuestionario de la variable calidad de atención

Estimado (a) profesional de salud reciba mis saludos. El presente cuestionario forma parte de un estudio destinado a recopilar información para la elaboración de un proyecto de investigación. Por lo tanto, solicito gentilmente su colaboración para responder de manera sincera lo siguiente, el cual es confidencial y de carácter anónimo.

Por favor, indique su respuesta con sinceridad, marcando con una “X” en una sola casilla, siguiendo la escala que se presenta a continuación:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Nº	Fiabilidad	Nunca 1	Casi nunca 2	Algunas veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
1	Considera que sus colegas atienden inmediatamente al paciente a su llegada al servicio emergencia sin importar su condición socioeconómica					
2	Considera que sus colegas atienden al paciente considerando la gravedad de su salud					
3	Considera que sus colegas mantienen suficiente comunicación con el paciente o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud					
4	Considera si la farmacia de emergencia cuenta con todos los medicamentos recetados					
Nº	Capacidad de respuesta	Nunca 1	Casi nunca 2	Algunas veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
5	Considera si la atención en caja o en el módulo de admisión de emergencia es rápida					
6	Considera si la atención en el laboratorio de emergencia es rápida					
7	Considera si la atención para la toma de exámenes radiológicos en emergencia es rápida					
8	Considera si la atención en la farmacia de emergencia es rápida.					

Nº	Seguridad	Nunca 1	Casi nunca 2	Algunas veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
9	Considera que sus colegas brindan el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas sobre el problema de salud del paciente					
10	Considera que sus colegas atienden respetando la privacidad del paciente					
11	Considera que sus colegas realizan un examen físico minucioso al paciente					
12	Considera que sus colegas resuelven o mejoran el problema de salud del paciente al término de la atención en emergencia					
Nº	Empatía	Nunca 1	Casi nunca 2	Algunas veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
13	Considera que sus colegas tratan al paciente con amabilidad, respeto y paciencia					
14	Considera que sus colegas muestran interés para solucionar cualquier problema que se presenta durante la atención en el servicio de emergencia					
15	Considera que sus colegas tratan que el paciente comprenda la explicación que se le brinda sobre su problema de salud o resultado de atención, en el servicio de emergencia					
16	Considera que sus colegas tratan que el paciente comprenda la explicación que se le brinda sobre el procedimiento o análisis, en el servicio de emergencia					
17	Considera que sus colegas tratan que el paciente comprenda la explicación que se le brinda sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud, en el servicio de emergencia					
Nº	Seguridad	Nunca 1	Casi nunca 2	Algunas veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
18	Considera que los carteles, letreros o flechas del servicio de emergencia son adecuados para orientar a los pacientes					
19	Considera que en el servicio de emergencia se cuenta con los equipos disponibles y materiales para la atención del paciente					
20	Considera que los ambientes del servicio de emergencia son limpios y cómodos					

### Anexo N°3. – Consentimiento Informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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 del personal de enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud Militar Rímac, 2025”

**Nombre del investigador principal:**

Lic. Victor Carrillo Valencia

**Propósito del estudio:** Determinar la relación entre estrés laboral en sus dimensiones, con la calidad de atención del profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del centro de salud militar Rímac, 2025

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados y previo a que sean publicados por parte de la jefatura inmediata, accediendo de manera inmediata y de ser necesario a talleres y otras actividades que le permitan manejar la problemática tratada en este estudio, lo que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

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

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

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. 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 comunicarse conmigo, Lic. Victor Carrillo Valencia, al celular: 952621569, correo: [vcarrillovalencia@gmail.com](mailto:vcarrillovalencia@gmail.com),

**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, correo electrónico.....

**Participación voluntaria:**

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

## DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Fecha: 17 de Agosto del 2025

**\*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....  
Firma del participant






# 17% 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

- 14%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 15%  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

- 14% Fuentes de Internet
- 6% Publicaciones
- 15% 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	5%
2	Trabajos entregados	Submitted on 1687388507420	1%
3	Internet	repositorio.upeu.edu.pe:8080	1%
4	Internet	hdl.handle.net	1%
5	Trabajos entregados	uwiener on 2023-10-16	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2023-05-19	<1%
7	Trabajos entregados	uwiener on 2025-08-13	<1%
8	Trabajos entregados	uwiener on 2023-03-29	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad María Auxiliadora SAC on 2022-07-25	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Privada Antenor Orrego 2025 on 2025-08-20	<1%
11	Internet	repositorio.unheval.edu.pe	<1%