



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

**“ESTRÉS LABORAL EN ENFERMEROS Y SU INFLUENCIA EN LA
CALIDAD DE ATENCIÓN EN EMERGENCIAS DEL HOSPITAL MANUEL
NUÑEZ BUTRON PUNO-2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Salud pública, salud ambiental y satisfacción con los servicios de salud

Presentado por:

Maritza, Bautista Villegas

Tania Roxana, Quilca Yana

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Docente asesor:

Dr. Ambrocio Teodoro Esteves Pairazaman

Código Orcid Nº 0000-0003-4168-0850

Chincha, Ica, 2021.

Asesor

DR. AMBROCIO TEODORO ESTEVES PAIRAZAMAN

Miembros del jurado

Dr. Edmundo Gonzales Zavala

Dr. William Chu Estrada

Dr. Martin Campos Martínez

DEDICATORIA

Dedico con todo corazón mi tesis a mis padres SANTIAGO Y LILY ya que por ellos soy lo que soy, por su amor, consejos, comprensión y guía en todo mi camino profesional.

Principalmente a mi hermano FERNANDO quien fue mi principal motivo y ejemplo para poder llegar a este punto de mi carrera ya que me enseñó a seguir adelante a pesar de las dificultades y a luchar por mis sueños, y porque nunca me desampara y siempre me protege.

(TANIA ROXANA QUILCA YANA)

Esta investigación va dedicado especialmente a mi padre y a mi tía quienes han sido un gran soporte para mi vida, por esforzarse día tras día y estar ahí siempre que los necesito.

A todas esas personas que me apoyaron y me alentaron a seguir adelante a pesar de las dificultades.

(MARITZA BAUTISTA VILLEGAS)

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer infinitamente a Dios por habernos dado la sabiduría y la paciencia para poder desarrollar nuestra tesis.

A nuestro estimado asesor Dr. Ambrocio Teodoro Esteves Pairazaman por impartirnos sus conocimientos con esmero y paciencia hacia nosotras para así poder lograr nuestra tan ansiada licenciatura

Asimismo, Agradecemos a la Universidad Autónoma de Ica por habernos acogido y aceptado para poder desarrollar nuestra tesis y así formar parte de esta institución.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si el estrés laboral en enfermeros influye en la calidad de atención en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021 debido a que el área de emergencias es un área crítica y que la relación profesional-paciente puede llegar a ser difícil en los momentos críticos del área, por lo cual se aplicó un diseño de tipo explicativo transversal donde se tuvo como muestra a 18 enfermeras y 150 pacientes quienes se escogieron a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia , donde se aplicaron el test del síndrome de burnout para evaluar el estrés y el test SERVQHOS para la evaluación de la calidad de atención percibida. Los resultados evidenciaron que el nivel de estrés en el área de emergencias es medio alto y la calidad percibida media baja. Concluyendo que existe una influencia significativa del estrés laboral de los enfermeros en la calidad de atención brindada a los pacientes que asisten al área de emergencias del Hospital Manuel Núñez Butron-Puno 2021.

Palabras clave: Estrés, calidad de atención, hospital, salud.

Abstrac

The objective of this research was to determine if work stress in nurses influences the quality of care in emergencies at the Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021 because the emergency area is a critical area and the professional-patient relationship can become difficult at critical moments in the area, Therefore, a cross-sectional explanatory design was applied to a sample of 18 nurses and 150 patients who were chosen through a non-probabilistic convenience sampling, where the burnout syndrome test was applied to evaluate stress and the SERVQHOS test for the evaluation of perceived quality of care. The results showed that the level of stress in the emergency area is medium high and the perceived quality is medium low. It was concluded that there is a significant influence of work stress on the quality of care provided to patients attending the emergency area of the Hospital Manuel Núñez Butron- Puno 2021.

Key words: stress, quality of care, hospital, health.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
Resumen	v
Abstract	vi
INDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
2.1 Descripción del problema	11
2.2 Pregunta de investigación general	13
2.3 Preguntas de investigación específicas	14
2.4 Objetivo General y específicos	14
2.5 Justificación e importancia	15
2.6 Alcances y limitaciones	16
III. MARCO TEÓRICO	16
3.1 Antecedentes	16
3.2 Bases teóricas	20
3.3 Identificación de las variables	33
IV. METODOLOGÍA	33
4.1 Tipo y Nivel de Investigación	33
4.2 Diseño de Investigación	33
4.3 Operacionalización de Variable:	35
4.4 Hipótesis general y específicas	36

4.5	Población – Muestra	36
4.6	Técnicas e instrumentos: Validación y Confiabilidad	37
4.7	Recolección de datos	43
4.8	Técnicas de análisis e interpretación de datos	43
V.	RESULTADOS	44
5.1	Presentación de resultados	44
5.2	Interpretación de los resultados	53
VI.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	57
6.1	Análisis de los resultados	57
6.2	Comparación resultados con antecedentes	59
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
	ANEXOS	71
	Anexo 1: Matriz de consistencia	72
	Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables	75
	Anexo 3: Instrumento de recolección de datos y escala de medición	77
	Anexo 4: Base de datos SPSS 21	82
	Anexo 5: Documentos administrativos	85
	Anexo 6: Informe de turnitin al 11% de similitud	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Tabla de coeficiente de Alfa de Cronbach.....	41
Tabla 2	Cuadro de valores de medición de Eta	42
Tabla 3	Cuadro de valores de significancia de Tabla Chi Cuadrado.....	42
Tabla 4	Prueba de coeficiente de Alfa de Cronbach de los instrumentos	44
Tabla 5	Prueba Eta para medir el nivel la influencia, relación y grado de asociación entre las variables estrés laboral y calidad de atención.....	44
Tabla 6	Dimensión Agotamiento	45
Tabla 7	Dimensión despersonalización.....	46
Tabla 8	Dimensión realización personal	47
Tabla 9	Dimensión grado de satisfacción del paciente	48
Tabla 10	Nivel de calidad de atención percibida	49
Tabla 11	Nivel de estrés laboral en los enfermeros	50
Tabla 12	Prueba de hipótesis general.....	51
Tabla 13	Prueba de especifica 1	51
Tabla 14	Prueba de especifica 2.....	52
Tabla 15	Prueba de especifica 3.....	52
Tabla 16	Prueba de especifica 4.....	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Dimensión Agotamiento.....	45
Gráfico 2	Dimensión despersonalización	46
Gráfico 3	Dimensión realización personal	47
Gráfico 4	Dimensión grado de satisfacción del paciente	48
Gráfico 5	Nivel de calidad de atención percibida.....	49
Gráfico 6	Nivel de estrés laboral en los enfermeros del área de emergencia .	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Conceptos dados por otras organización u autores.....	24
Figura 2	Síndrome de Burnout, medición de 3 escalas	38
Figura 3	Escala de valoración de Burnout	38
Figura 4	Escala y puntuación SERVQHOS - E.....	39
Figura 5	Clasificación de cuestionario – Calidad de atención.....	40

I. INTRODUCCIÓN

El estrés siempre ha formado parte de nuestras vidas, como una respuesta de nuestro organismo para enfrentar situaciones. Actualmente, debido a las grandes demandas laborales, familiares, personales por las que pasan las personas, se encuentran en un desafío día a día. El estrés laboral es un grupo de reacciones perjudiciales para el organismo del trabajador, éstas se originan cuando los recursos, capacidades y disponibilidad de tiempo sobrepasan al profesional. El estrés en el trabajo, a lo largo de los años ha tomado más fuerza en el ámbito profesional, debido que las personas pasan la mayor parte de su tiempo diario en sus centros de trabajo y es bastante frecuente que un trabajador empiece a experimentar problemas de estrés en su lugar de trabajo o que ya lo venga teniendo, ya sea por cansancio o agotamiento laboral, no sentirse bien o que le disguste algo del entorno que lo rodea, no sentirse parte con sus colegas, y demás, que pueden afectar su salud física, su salud mental, su rendimiento laboral, sus metas personales y vida social o familiar.

Entre 0.5% y 3.5% del Producto Interno Bruto de los países representan las pérdidas a causa del estrés laboral según la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Por otro lado, informes de la Organización Mundial de la Salud (OMS) indican que México ocupa el primer lugar a nivel mundial en estrés laboral, con 75%. Le siguen China (73%) y Estados Unidos (59%). (1)

En el Perú, más del 50% de los peruanos sufre de estrés laboral crónico, de acuerdo con una encuesta de trabajando.com, los principales motivos de estrés laboral crónico son la fuente de trabajo (39%), desempleo (27%) y las responsabilidades (18%). (2)

En el sector salud, su identificación, es de extrema importancia. Debido a ello es que la Super Intendencia Nacional de Salud-SUSALUD informó que se recibieron alrededor de 50,000 quejas relacionadas con la mala atención (3), de ahí que es necesario estudiar como el estrés laboral influye en la calidad de atención que brindan los hospitales del sector público en el área de

emergencias, debido que esta área recibe grandes cantidades de pacientes que buscan una atención segura, amable y de calidad.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción del problema

Cada día, la ciencia y la tecnología tienen un avance que va a pasos agigantados trayendo cambios a la sociedad. Estos cambios han traído una serie de repercusiones en el aspecto cultural, socioeconómico entre otros en la sociedad, pero mucho más en el aspecto humanístico, trayendo consigo cambios en la calidad y el estilo de vida. El aspecto laboral no es ajeno al tema pues los trabajadores se encuentran constantemente expuestos a agentes externos que pueden someterlos a tensiones, emociones influyendo en su salud y generando una variedad de enfermedades psicológicas y físicas poniendo en riesgo su bienestar personal y su productividad.

El estrés es una problemática que debe ser afrontada y ser prevenida desde las instituciones de salud, debido que llega a tener consecuencias en los usuarios finales afectando la calidad que ofrecen. Cigna (4) reportó un estudio elaborado por una aseguradora de salud quien reportó en su informe '360° Wellbeing Survey 2020 en España, un 45% de españoles reconoce sufrir o tener estrés laboral, esto debido al ambiente de incertidumbre y cambios propiciados por el entorno laboral dado en el país. Concluyendo que, desde enero del año 2020 (36%), hasta la evaluación, el estrés laboral subió en 9 puntos y 11 punto en referencia a las semanas de confinamiento con un 34%

Por otro lado, Toro (5) expone un estudio indicando que, en Japón se reporta un promedio anual de 10 mil personas se suicidan a consecuencia del estrés laboral que les causa cuadros de ansiedad y depresión, en Colombia, según reportan las cifras mostradas en el informe del Ministerio de Salud y Protección Social, indica que 11 457 personas requieren algún tipo de intervención psicológica, un 19.25% de los casos corresponde a problemas con la ansiedad producidos a temas laborales, un 12.94% son

de reacciones estrés por un alta carga laboral, 10.92% por causa de la depresión y un 3.25% en relación con conductas o reacciones suicidas que tienen como origen factores personales y sumándose sentimientos negativos relacionados a su actividad de trabajo.

Según Lozano-Vargas (6), y citándolo “el estrés es uno de los principales factores de riesgo para la salud física y mental en el siglo XXI”.

Según la Organización mundial de la salud-OMS (7), indica que los empleados de la salud representan un porcentaje menor al 3% de la población en los países desarrollados del primero mundo o en vías de desarrollo y un 2% de la población en los países con ingresos bajos y medios. También, la OMS (8) en un comunicado indica, en base a estos porcentajes, el personal de enfermería conforma más de la mitad del universo de los profesionales de la salud que hay en todo el mundo. Los estudios en diversos países indican que la pandemia es una de las causas que agravó el estrés además de la ansiedad que sufren tanto enfermeras como otros trabajadores de salud.

El consejo Internacional de Enfermeras (9), hace hincapié que en la fase inicial de la pandemia en China aproximadamente el 50% de las enfermeras del país manifestó un nivel de agotamiento entre elevado y moderado, tal y como señala un estudio sobre agotamiento emocional y despersonalización. En EE. UU, una encuesta realizada recientemente ha revelado que el 93% de los trabajadores sanitarios padecía estrés y el 76% agotamiento. Y una encuesta de la Asociación Americana de Enfermeras efectuada en agosto de 2020 indicaba que más de la mitad de las enfermeras encuestadas se sentía excedida. En Brasil, la ansiedad predominaba en profesionales sanitarios y alcanzaba el 50% y el de la depresión 25%.

Como podemos observar en los estudios (10), (11); Carrasco et al (12) menciona que el personal de enfermería está actualmente involucrado en varias situaciones de estrés, sin embargo, es un tema de suma importancia

ya que su trabajo es directamente con personas y las consecuencias son visibles ya que están expuestas públicamente y de no tener sumo cuidado en situaciones no controladas implican que en su proceso se deje de atender bien a un paciente.

En el Perú, son pocos los estudios especializados que indiquen cuales son las situaciones actuales del personal sanitario, respecto a los niveles de estrés, es decir las condiciones de trabajo en las que actualmente se desarrollan los enfermeros y enfermeras en sus centros de labores o fuera de ellos, y que son generadores de estrés, sin embargo es un tema del cual preocuparse , ya que al no existir estudios que respalden al estrés como un problema, no se abordaría con ello en una atención necesaria a tratar y que podría traducirse en una atención del profesional de enfermería, referente al tema, de baja calidad.

En el sector de salud, según indica Pérez y Doudova (13), la calidad en la que se atiende a los pacientes ha sido un tema de gran impacto en los últimos años, esto a consecuencia que el personal de salud debe ser consciente que uno de los factores que ayuda, también, al bienestar y mejoría de los pacientes, es la calidad de atención que se le brinda.

La relación entre paciente y personal de salud, según los antecedentes, nunca ha sido fácil, se necesita una serie de competencias, herramientas, actitudes y habilidades de parte del profesional de la salud para que pueda desenvolverse de la mejor manera, logrando así independencia de labores, siendo y dando más seguridad al trabajo que realiza, haciendo que el paciente pueda percibir esto y se sienta bien con la atención que esta recibiendo

2.2 Pregunta de investigación general

¿El estrés laboral en enfermeros influye en la calidad de atención en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021?

2.3 Preguntas de investigación específicas

- ✓ ¿El estrés laboral influye en el grado de satisfacción de atención de los pacientes de emergencia en el Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021?
- ✓ ¿El agotamiento influye en la calidad de atención de los pacientes de emergencia del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021?
- ✓ ¿La despersonalización influye en la calidad de atención de los pacientes de emergencia del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021?
- ✓ ¿La realización personal influye en la calidad de atención de los pacientes en emergencia del hospital del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021?

2.4 Objetivo General y específicos

2.4.1 Objetivo General

Determinar si el estrés laboral en enfermeros influye en la calidad de atención en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021.

2.4.2 Objetivos específicos

- ✓ Determinar si el estrés laboral influye en el grado de satisfacción de los pacientes en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021.
- ✓ Determinar si el agotamiento influye en la calidad de atención de los enfermeros en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021.
- ✓ Determinar si la despersonalización influye en la calidad de atención de los enfermeros en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021.
- ✓ Determinar si la realización personal influye en la calidad de atención de los enfermeros en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021.

2.5 Justificación e importancia

La presente investigación se realizó para obtener el grado académico de Licenciamiento en Enfermería, cuyo trabajo se encuentra calificado como una actividad importante y esencial dentro de los profesionales de salud. Por lo tanto, la presente investigación tiene justificación legal, debido a que se hizo cumpliendo las normativas y directrices tanto de las citas y referencias en Vancouver como las expuestas por la Universidad Autónoma de Ica.

El Hospital Regional Manuel Núñez Butrón es un hospital de categoría 2-II de la ciudad de Puno a la que recurren usuarios que no cuentan con un seguro, muchos de ellos de recursos económicos bajos. En los servicios de salud, es importante tener conocimiento acerca de cómo se están brindando los servicios sanitarios, debido que un hospital tiene como misión principal, aparte de salvar y cuidar la salud de los usuarios, también el poder brindar la mejor calidad de atención, optimizando la resolución de problemas de salud que pueda presentar los habitantes de su localidad, en el caso del presente estudio, de la provincia de Puno.

Cómo contribución teórica el estudio le da cabida a un tema actual, de alta presencia y relevancia para el sistema de salud regional, sobre todo en un área tan crítica e importante como es el área de emergencias.

Como aporte práctico, el trabajo servirá como base para futuros estudios y permitiendo mejorar la problemática que presentan algunas instituciones de salud en referencia a la atención en salud. El Diario Gestión (3) referencia al estudio realizado por SuSalud indica un 77.7% de los usuarios se han quejado por la atención brindada por algunos hospitales del Ministerio de Salud y Essalud, por lo tanto, esperamos que a través de esta información se pueda encontrar soluciones a los agentes estresores que puedan causar que se genere una mala atención en el área de emergencias de diversos hospitales y que se tomen las medidas necesarias.

Como parte de la contribución metodológica, el estudio servirá como antecedente teórico, para futuras investigaciones posteriores en la rama de la salud, y que estas a su vez puedan servir para seguir explorándose para mejorar el sistema sanitario público.

2.6 Alcances y limitaciones

2.6.1 Alcance:

La investigación tiene como alcance el hospital Manuel Núñez Butrón, que pertenece al MINSA (Institución de Salud del Ministerio de Salud), ubicado en la zona Sur de la Ciudad de Puno, la población objeto de estudio son las enfermeras quienes se encargan de atender el área de emergencias y los usuarios que asistente a dicha área.

2.6.2 Limitaciones:

- ✓ Que el personal de enfermería tenga una respuesta negativa en responder el cuestionario.
- ✓ Sesgo del personal de enfermería para dar emitir una respuesta a la herramienta aplicada, impidiendo realizar generalizaciones.

III. MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes

3.1.1 Internacionales

Cueva de C. en su trabajo de investigación, que tuvo como título *“Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería al paciente en el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch, La Vega, el Pino, República Dominicana 2017”* y que tuvo por objetivo general el *“Determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y la autopercepción de la calidad de atención de los profesionales de enfermería al paciente en el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch 2017”*. Teniendo como metodología de estudio, un tipo y diseño cuantitativo correlacional de corte transversal. Y utilizando el cuestionario, como herramienta de recolección de datos (inventario de estrés de Wolfgang y la calidad de Talamantes. Dichas

herramientas fueron aplicada a una muestra de 35 personas, elegidas de manera no probabilística. Encontrando que un 65.7% del personal de enfermería tenía un estrés laboral en nivel moderado, otro 14.3% lo tenía alto y un 11.4% tenía un estrés laboral mínimo o simplemente no sentía esta enfermedad. Concluyendo y evidenciando la existencia de una relación significativa e inversa entre las variables, además encontrando, la no existencia significativa entre la autopercepción de la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería (a los pacientes) y el exceso de responsabilidad que sentían con una $\rho = -.078$; $p = .654$. (14)

Portero de la Cruz S., en su tesis para obtener el grado de doctor con mención internacional de España, que tuvo por denominación "*Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias*". Teniendo como finalidad "Evaluar la posible relación entre el estrés percibido, el burnout, la satisfacción laboral, las estrategias de afrontamiento y las características sociodemográficas y laborales del personal sanitario del servicio de urgencias hospitalario sobre el estado de salud general". Como metodología un estudio descriptivo de corte transversal e inferencial y multivariante, con una muestra de 235 personas profesionales tanto del cuerpo médico como de enfermería. Teniendo como resultado que, el nivel de estrés de los profesionales sanitarios del servicio de emergencia es de nivel medio, teniendo como estrategia para controlarlo el afrontamiento centrado en el problema. En referencia a las dimensiones de Burnout, se encontró que el nivel de agotamiento emocional fue bajo y los niveles de despersonalización y de realización personal son de nivel medio o moderado. Concluyendo que, las variables de estudio tienen una relación positiva entre sí y que los síntomas somáticos de tipo psicológico y la ansiedad, están relacionados con la despersonalización, pero a la vez con el uso de Afrontamiento centrado en la evitación. El estrés encontrado en el personal sanitario se encuentra relacionado con la carga laboral que

tienen, debido a la cantidad de pacientes que deben o tienen como deber atender. (15)

Durán et al., en su artículo científico "*Síndrome de burnout en enfermería intensiva y su influencia en la seguridad del paciente*" y que tuvo finalidad, "identificar la magnitud del agotamiento físico en los profesionales de enfermería intensiva de adultos y su influencia en la seguridad del paciente", como metodología de estudio, fue un estudio descriptivo y transversal de 32 profesionales de enfermería. Encontrando que el 75% de los profesionales de enfermería tuvieron un alto nivel de agotamiento físico. Concluyendo que, "el agotamiento físico de los profesionales de enfermería del lugar de estudio puede ocasionar riesgo en la salud del paciente, y por ende, influye en su seguridad" recomendando que los profesionales de enfermería no sean expuestos a sobrecarga de labores que puedan perjudicar en la atención de los pacientes, poniendo en riesgo la integridad de los mismos. (16)

3.1.2 Nacionales

Carranza G., en su tesis para la obtención el Título de Licenciado en Psicología, y que se denominó "*Relación entre el síndrome de burnout en personal de salud y calidad de atención en consulta externa del hospital regional de Ica, 2019*". Tuvo como objetivo, Determinar la relación entre el síndrome de Burnout en personal de salud y la calidad de atención en el servicio de consulta externa del Hospital Regional de Ica en el año 2019. El enfoque de estudio fue de tipo cuantitativo y la metodología descriptiva correlacional-transversal, diseño no experimental. La población por 56 profesionales de salud y 56 usuarios externos. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos utilizados fueron la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) y la escala SERVPERF (Service Performance) modificada. Encontrando que no existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y la calidad de atención ($p=0.618$), de la misma forma, entre las dimensiones: agotamiento emocional ($p=0.075$) y

despersonalización ($p=0.197$) con la calidad de atención. Por otro lado, se encontró relación significativa entre la variable sociodemográfica, estado civil ($p=0.001$), y profesión ($p=0.000$) con el síndrome de Burnout. Concluyendo según el estadístico Rho de Spearman, no existe relación significativa ($p=0,197$; $r=-0.175$) entre la dimensión de despersonalización del síndrome de Burnout y la calidad de atención en el servicio de consulta externa del Hospital Regional de Ica, en el período 2019. (17)

García N., en su tesis de para la obtención del título en licenciamiento en enfermería, que tuvo por título "*Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia. Piura, 2018*", que tuvo como finalidad "Determinar la influencia del estrés laboral con la calidad de atención del profesional de enfermería del Centro de Salud Santa Julia - 2018", siendo una investigación de enfoque cuantitativo de corte transversal y descriptivo-correlacional, tuvo como muestra 20 enfermeras que laboran dentro del centro de salud Santa Julia y 20 pacientes. Obteniendo como resultado que la prueba de correlación de Pearson negativa con -0.645. Concluyendo que, "el estrés laboral influye de forma negativa en la calidad de atención brindada al usuario", es decir a medida que el estrés laboral disminuye la calidad de atención mejora, por lo que la mayoría de las enfermeras presentan estrés laboral medio lo cual significa que su cuidado es regular. (18)

Pingo B. en sus tesis para la obtención de maestro en gestión en salud y que tiene por denominación "*Proceso de atención de consulta externa y la calidad del servicio a los pacientes del centro de salud i-4 la unión - provincia Piura, en el mes de enero 2018*". Teniendo como finalidad poder determinar la relación entre la percepción del proceso de atención de consulta externa y el nivel de calidad de servicio recibida por los pacientes. Como metodología de estudio se hizo uso de un estudio descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo. La técnica que se usó para la recolección de datos fue la encuestas para

ambas variables y como herramienta fue el cuestionario, que fue aplicado a una muestra de 327 pacientes. Concluyendo que; que existe una relación entre el proceso de atención de consulta externa y la calidad del servicio a los pacientes del centro de salud I-4 La Unión – Provincia Piura en el mes de enero 2018. (19)

Tasson en su investigación titulada “*Satisfacción del usuario y nivel de estrés laboral de la enfermera del servicio de emergencia. Hospital Belén de Trujillo – 2017*”, cuyo objetivo fue determinar la correspondencia entre la satisfacción del usuario y el nivel de estrés laboral de la enfermera del servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo, 2017, para lo cual se realizó una investigación de tipo descriptivo correlacional y transversal donde se utilizó como muestra a 25 enfermeras y 25 usuarios del hospital Belén de Trujillo concluyendo que el 64% de los usuarios del servicio de emergencia se encuentran satisfechos, el 76% de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo tienen un nivel de estrés laboral bajo y que hay una relación significativa entre la satisfacción del usuario y el nivel de estrés de la enfermera del servicio de emergencia. (20)

3.2 Bases teóricas

3.2.1 Estrés Laboral

Según Iniesta et al (21), comenta que la palabra estrés tiene su naturaleza en un concepto físico, en su parecer, y que hace referencia a la fuerza que se realiza a una cosa u objeto y que haría que se deforme o en su defecto, se rompa.

También indica que, el estrés se puede definir; es un proceso mental o físico con una alta demanda ambiental, que compromete o supera el nivel de adaptación que puede soportar el organismo, haciendo que se lugar a transformaciones no solo psicológicas si no también biológicas y que pueden hacer que una persona se llegue a enfermar.

A su vez indica que, los efectos negativos del estrés solo ocurren cuando la situación está más allá del control humano. De hecho, el estrés es una reacción fisiológica totalmente natural en el ser humano que actúa como todo un mecanismo de defensa en el que el organismo se prepara para afrontar situaciones nuevas, con necesidades mayores o percibidas. Este problema se produce cuando las reacciones naturales del organismo se sobre-activan y pueden derivar en problemas de salud a medio y largo plazo.

Tipos de estrés y sus características según sus efectos.

Existen dos tipos de estrés; el Eutrés, que se le puede denominar un estrés positivo y existe también el Distrés como un estrés negativo, cabe decir que ambos tipos en las personas que lo sufren puede repercutir de manera muy perjudiciales y demoledoras.

El Eutrés es ese nerviosismo o sentir de ansiedad que es generado muchas veces por cosas tan cotidianas del hacer humano, como salir y ver que el bus te ha dejado, no encontrar lugar donde aparcar tu automóvil, el rendir una prueba o examen de algún tipo (sea física o escrita), o también el llegar tarde a una cita con tu pareja o amistad. Y que se trata de manejar de manera positiva, buscando algún tipo de solución o respuesta al inconveniente o problemática que se haya presentado o estemos pasando en ese momento.

Según Iniesta et al (21), el Eutrés es cuando el organismo tiene una respuesta armoniosa y siempre respetando nuestro propios límites orgánicos, anímicos y morales. Donde tiene como principal labor el de salvaguardar y preparar nuestro organismo ante futuros eventos tales como; peligros o situaciones (externas o internas) y que requiere que usemos toda nuestra capacidades físicas o mentales para poder salir airoso ante una determinada dificultad que se nos presente.

Esto hace que al final, la persona pueda tener una sensación de satisfacción al lograr vencer dichas situaciones.

Dentro del ámbito laboral, el lograr esto, es lo ideal y genera un equilibrio situacional, donde haría que la persona se sienta bien dentro de su lugar de trabajo y se siente competente para ocupar el cargo que ocupa.

Así que se podría decir que este estrés positivo, es el que se presenta cuando se reacciona de una manera creativa, afirmativa y positiva ante una situación problemática que pueda alterar nuestro estado de control y paz y a su vez permite que el ser pueda resolver a su libre albedrío y de manera objetiva las complicaciones o dificultades que puedan aparecer a lo largo de su vida, generando un desarrollo de habilidades blandas y duras de la persona.

Efectos:

- Activación de adaptación para el cumplimiento de objetivos o metas
- Hacer al ser humano más perceptivo ante los desafíos, al generar una tensión necesaria que estimula el desarrollo de actividades.
- Acrecentar las capacidades, virtudes y habilidades, haciendo que la vida sea más interesante.
- Genera un sentido de equilibrio, sentirnos bien uno mismo y sentir que vas progresando en el transcurso de tu vida.

El Distres, es el estrés negativo que es producido por eventos desafortunados, negativos y muy problemáticos, que tienden hacer agentes externos, tales como; fallecimiento de un familiar cercano, acoso laboral, sufrir algún tipo de abuso físico; y que hacen que la persona no pueda controlar sus emociones y se sienta incapaz de generar algún tipo de solución generándole cuadros de ansiedad y preocupación, no dejando que la persona tenga una continuidad tranquila en sus labores o que haceres diarios a lo largo de su vida.

Cabe mencionar que el Distrés, también se puede presentar con personas que sufren de Trastornos de Ansiedad Generalizada (TAG) que no necesitan de algún tipo de agente externo para presentar distrés.

Según Iniesta et al (21), el Distrés se da cuando nuestro cuerpo (organismo) no tiene una respuesta positiva ante agentes estresores o en su defecto tiene una respuesta exagerada, y no solo en el ámbito funcional, sino también en el físico y/o el mental. El externo que está en constante opresión, hacia al individuo, se presenta de una forma intensa, en un tiempo prolongado y manera excesiva, superando toda capacidad de resistencia que puede soportar la persona.

Es estrés es perjudicial para la persona que lo padece, porque hace que no se activen nuestras respuestas de adaptación al medio, haciendo que la persona no sienta capaz de realizar sus objetivos o metas. Haciendo que se tenga que hacer usos de técnicas de autocontrol, sobre todo de emociones, para neutralizar o minorizar la sensación de estrés.

Por ende, se puede decir que el Distrés, es la respuesta de nuestro organismo a situaciones de estrés extremas y/o excesivas, que tienden a tener una duración prolongada, causando desequilibrios no solo mentales sino también físicos. Generando que el individuo sienta menos la capacidad de realizar sus tomas de decisión, afectando también su atención y no se siente en facultad de tomar algún tipo de acción, perjudicando sus relaciones interpersonales, no solo familiares, también los amicales y/o sentimentales.

Características según sus efectos:

- No se activa su sentido de adaptación a los agentes externos o internos
- Se siente amenazado

- Impedimento de elaborar planes de solución para resolver sus conflictos.
- Produce Patología
- Consecuencias graves no solo cognitivas sino físicas, haciendo que la persona no pueda progresar de manera ascendente y se sienta que no es productiva.

Ahora con respecto al estrés laboral, Iniesta et al (21), nos comenta y cita a las siguientes organizaciones. (véase la Figura 1)

Figura 1

Conceptos dados por otras organización u autores.

Organización	Abreviatura	Concepto de Estrés Laboral
Organización Nacional del Trabajo	OIT	“es una enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo, que perjudica a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”
Health and Safety Commission	HSC	“es la reacción de las personas a presiones excesivas”
National Institute for Occupational Safety and Health	NIOSH	“son las respuestas nocivas físicas y emocionales que se producen cuando las exigencias del trabajo no se corresponden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador”

Nota. Conceptos tomados de las citas de Iniesta et al (21).

También, da una definición global sobre el tema, que es un conglomerado de reacciones físicas o mentales (psicológicas), que aqueja un trabajador, cuando este es sometido a diferentes agentes externos, que superan las capacidades de recepción para enfrentarles, haciendo que se enferme.

Se puede apreciar las reacciones, del ser humano, en el ámbito conductual, cognitivo, emocional y/o físico, generando sensaciones de angustia, impotencia y frustración, ante la no capacidad para hacerle cara a la circunstancia o circunstancias de estrés.

Causas del Estrés Laboral

Se debe de entender que todo eso es causado por distintos agentes, que usualmente tienden a ser externos. Según Iniesta (21), los denomina Agentes Estresantes o Estresores; que son todas aquellas circunstancias que causan al individuo estado o situaciones de estrés; y estos pueden ser:

- Individuales; son presiones que recaen sobre el trabajador.
- Grupales; tensiones grupales y conflictos en tu lugar de trabajo
- Organizacionales; son los provocados dentro de las empresas que pueden ser por funciones, puesto de trabajo, ambiente de trabajo entre otros.

Ahora teniendo esto claro, Iniesta et al (21), también indica que los agentes estresantes, independientemente del nivel o campo en el que se encuentre puede afectar directamente al trabajador, haciendo que este último no pueda realizar una adaptación esperada y hará que se genere autocuestionamientos sobre su competencia o que se sienta con mucha responsabilidad encima, que puede ser por una tarea asignada o su mismo puesto de trabajo en él se encuentra.

Ahora Iniesta et al (21) indica que, las circunstancias estresantes dentro del ámbito laboral y que son los más comunes, se presentan de la siguiente manera:

- Causas vinculadas a las funciones específicas del trabajador; que es el nivel que exige el cargo en el que se encuentra, tanto en el riesgo de decisión, funciones, etc.
- Causas vinculadas a la organización del trabajo; el no tener un plan organizacional, un buen manejo de los recursos tanto materiales como capital humano, los horarios que hacen el trabajador se sientan con la no libertad de poder realizar su vida familiar normal, no sentirse seguro laboralmente (contrato de trabajo) y no sentirse empático con la empresa.
- Causas vinculadas a las relaciones laborales; el no sentirse apoyado o poca participación de los jefes inmediatos, compañeros de labor o gerentes de la empresa. El no ser reconocido por la labor que realiza dentro de la empresa, que al tiempo puede generar un ambiente de tensión de los antes mencionados con el trabajador.
- Causas vinculadas al entorno físico y a la tecnología; el no tener los ambientes y equipos necesarios para que el trabajador pueda realizar todas sus actividades y/o tareas encomendadas, hace que se torne en un ambiente de incomodidad que se acrecienta con el pasar del tiempo.
- Causas socioeconómicas; cuando una organización no se encuentra pasando por su mejor momento y exige de sobremanera a sus trabajadores en el cumplimiento de diversas tareas, hace que se sienta en incertidumbre porque no se siente con el suficiente respaldo que pueda conservar su puesto de trabajo y eso sumarle el hecho que los jefes inmediatos presionan por el cumplimiento de objetivos económicos.
- Desequilibrio entre la vida personal y la vida laboral; vivir únicamente para trabajar, el tener jornadas de más de 8 horas diarias, no reposar o descansar en la plenitud debida, hace que el trabajador solo este pensando en su trabajo todo el día, haciendo que se descuide su vida familiar o social (privada).

La Real Academia de la Lengua Española - RAE, define al agotamiento como “acción y efecto de agotar o agotarse” (22)

Según Castillo (23), el agotamiento emocional, es la carencia de sentimiento y emociones conllevando a la incapacidad de poder brindar dichas características a otras personas. Conllevando a que la persona que lo sufra no solo manifieste deterioro de su salud psíquica, sino también de su salud física.

Según Pruthi et al. (24), en la web “Mayo Clinic”, hacen referencia que el agotamiento laboral, es un tipo de síntoma ocasionado por el estrés laboral. Este genera no solo agotamiento físico, sino también mental y emocional, generando que la persona tenga sensaciones de pérdida de la identidad y ausencia de logros. Este tipo de agotamiento, si bien no se podría denominar un diagnóstico médico, si se puede tomar como un tipo de trastorno, como lo es la depresión. Cabe decir que existen estudios que respaldan el hecho que factores como los rasgos de personalidad y la vida personal de la persona, influye significativamente cuando padecen este tipo de agotamiento, afectando no solo la salud mental, sino también física.

También señala Pruthi et al. (24), cuáles son las posibles causas del agotamiento laboral:

- Falta de control; es la imposibilidad de la persona de intervenir en decisiones que afectan su trabajo, estas pueden ser; horarios de trabaja, actividades que realizar, la carga laboral, entre otros. La falta de equipo o herramientas para desarrollar de manera óptima tu trabajo, también es otra causa.
- Expectativas laborales poco claras; es cuando la persona no tiene conocimiento claro sobre cuáles son sus tareas y responsabilidad, así como hasta dónde llega su poder de mando, generando un conflicto de intereses, generando que la persona se

autosugestione si en verdad está cumpliendo con las expectativas de sus superiores.

- Dinámica disfuncional en el lugar de trabajo; el acoso laboral es algo que muchas personas sufren dentro de su centro de labores, esto puede ser generado por tus jefes directos o colegas de labores, generando que en el corto o largo plazo te ocasione estrés laboral.
- Extremos de actividad; la monotonía o la sobre carga de labores, hace que la persona se sienta muchas veces cansado, provocando que se sienta fatigado con su trabajo y sin expectativas, le genera un agotamiento laboral.
- Falta de apoyo social; el individuo genera un sentimiento de soledad, muy a pesar de contar con colegas dentro de su lugar de trabajo.
- Desequilibrio entre el trabajo y la vida privada; se debe tener en cuenta que no todo es trabajo, el individuo necesita momento de relajó y actividades que no sea solo trabajo, como puede ser compartir con la familia o amigos. El solo dedicarse tiempo a trabajar, ocasiona a larga que la persona genere un corto o largo plazo agotamiento y estrés.

Spiegel (25), indica que la despersonalización o desrealización, es un trastorno disociativo, que viene consigo con pensamiento recurrentes de ser un observador de fuera, como si estuviera separado (disociado), del propio cuerpo del individuo o de sus propios pensamientos. El enfermo que lo padece se siente extraño de su propia vida o se siente alejado del entorno del que lo rodea. Esto, en su mayoría, es causado cuando el individuo experimenta un estrés intenso o extremo, luego de pasar por varios diagnósticos previos y no encontrar causas aparentes de lo que aqueja. Su tratamiento se realiza a base de psicoterapia y/o uso de medicamentos fármacos.

Según Littin (26), referente a la despersonalización, indica que es una sensación persistente de alucinación o delirio, como si la personas

que lo padece se viera a sí misma, pero desde fuera de su cuerpo y empieza a tener cuestionamientos si las cosas que lo rodean en verdad existen o no. También llamada como desrealización, es un trastorno disociativo, que consiste que la personas tengan un sentimiento de ser un observador ajeno, tanto de su cuerpo como de su mente. Este trastorno puede ser tan intenso que puede interferir con la vida de la persona, con sus actividades diarias, trabajo, relaciones interpersonales y más. Una forma de tratarlo es a base de la terapia de comunicación (psicoterapia) o con medicamentos recetados.

Las principales causas que provocan este tipo de trastorno, según Littin (26), es aún un caso sin resolver, pero indica cuales son los factores que podrían generar este tipo de trastorno y son: algún trauma grave que haya sufrido la persona, estrés intenso, depresión o ansiedad y por último el uso de sustancias psicoactivas (con fines “recreativos”)

Littin (26), hace referencia a los principales síntomas de la despersonalización-desrealización;

- El principal síntoma que la persona enferma de esto aqueja, es que se siente extraño de si mismo, se siente ajeno de su cuerpo, de su mente o de su vida. Siente que no tiene un control sobre si mismo, como movimientos o la forma de hablar. Falta de empatía emocional o físico con el mundo que lo rodea y perdida de sentimiento hacia lo recuerdos, o en su defecto, creen que no son sus propios recuerdos.
- Sentimiento de soledad o no sentirse familiarizado con el entorno amical o familiar, desconexión con las personas afectivas y tendencia a la perdida de la noción del tiempo.

La realización personal es definida por Maslow como se citó en Barajas (27), de la siguiente manera “la realización personal o autorrealización como una necesidad básica de los seres humanos,

la cual motiva el comportamiento de cada uno, y una vez que se ha realizado, se puede experimentar bienestar, armonía y felicidad, incrementando así la autoestima”

Y con referencia al personal de enfermería, Alligood y Tomey, como se citó en Barajas et al. (27) “Una profesión donde se producen cambios en la autorrealización es la enfermería, debido a que en el entorno donde se trabaja, hay factores estresantes a los que día con día se enfrenta el profesional, como es el dolor y el dar apoyo a las necesidades emocionales del paciente; sumado a esto, no siempre se obtienen los resultados deseados en la atención de las personas y pudiera traer consecuencias de insatisfacción en el personal de enfermería”

3.2.2 Calidad de Atención

“Calidad”, según Carro et al (28) definen y aceptan por concepto que vendría hacer un conjunto de características y cualidades de un bien o servicio y que es avalada en su cualidad de satisfacer una necesidad ya establecida o que es implícita.

También indica que; la calidad tiene una importancia dentro de una organización y lo categorizan de la siguiente manera;

- Costos y participación del mercado; el tener una buena calidad, tanto en los productos o servicios que se ofrece, hace que se tenga mayor participación dentro del mercado y a su vez esto hace que se minorice costos, al incurrir en menos fallas, no realizar reingeniería de procesos o hacer uso de sobrecostos de garantías.
- Prestigio de la organización; harán que las personas se sientan a gusto con el bien consumido y generara una buena percepción por parte de los clientes, engrandeciendo el nombre de la empresa.
- Responsabilidad por los productos; las empresas son totalmente responsables por lo que ofrecen, es por ello que si dentro de

nuestra cartera de productos, algo sale mal, la empresa es quien se hace cargo por lo daños o repercusiones que esta pueda tener.

- Implicaciones internacionales; el tener una buena calidad del bien o servicio y junto a la globalización harán que siempre se ponga en evaluación el fiel cumplimiento de las expectativas tanto en la calidad y precio, y todo esto de una manera global. (28)

Ahora por su parte; Molina et al (29), define a la calidad "como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien producido de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores."

Ahora esto puede ser y tener un juicio propio debido al valor particular que cada individuo toma al prestar un servicio o adquiere un bien.

Pero ahora esto llevado al sector salud, ya sea privada o pública, se puede decir que es el producto o servicio, que, según su grado de prestación, genera en un paciente un nivel de satisfacción del cual este exige.

Ahora la calidad de atención se basa en ofrecer un bien o servicio de acuerdo con el requerimiento de cada paciente y que este supere sus expectativas o vaya más allá de lo que se imagina o puede esperar.

Es el de superar las necesidades de cada paciente de manera consciente en cada aspecto del que este requiera.

Ahora podemos decir que la calidad asistencial no es más que un proceder que consiste en dar la mejor atención de salud o sanitaria y de manera óptima, alcanzando el mayor de los resultados y minorizando los riesgos, para la obtención de la máxima satisfacción del paciente dentro de su proceso, ya sea de cuidado pre y post

operatorios, enfermedad y acompañamiento, teniendo en cuenta tres factores; científico-técnico, interpersonal y entorno.

Las dimensiones de la calidad asistencial

Molina at el (29), comentan que existen las siguientes dimensiones dentro de la calidad de atención asistencial:

- Eficiencia clínica; se encuentra dirigida al actuar del profesional de la salud, que este no debe hacer uso de recursos que no sean necesarios.
- Calidad científico-técnico; es el estar actualizado en los conocimientos más actuales dentro de la praxis, así como también la constante capacitación de nuevos instrumentos de trabajo.
- Cooperación del paciente; es el nivel en el que paciente cumple con su plan establecido de atención. Mucho va a depender de la empatía y relación que se establezca entre el profesional a cargo y el paciente.
- Competencia profesional; es el uso de todas las habilidades y capacidades del profesional a cargo en la práctica de la mejora de salud del paciente, generando en este último el máximo grado de satisfacción posible.

Ahora esto llevado al ámbito del especialista en enfermería, según Borré at el. (30), indica la importancia del accionar del enfermero o la enfermera dentro del cuidado de cada paciente y que este debe estar constantemente siendo evaluados, con el fin de siempre mejorar. Ahora para que estos puedan realizar su trabajo de la mejora manera, se le debe brindar todo lo necesario para su aplicación, y no solo en equipamiento sino también en ambientes óptimos de trabajo, cumpliendo con este en todas sus necesidades en fin de ejercer su labor tanto de manera humana como técnica-científica, buscando siempre el mayor grado de satisfacción.

Ahora, Linder-Pelz, S. (31) define a la satisfacción del paciente como una evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones a la hora de una atención médica recibida, donde influyen sus actitudes y percepciones antes de experimentar esa atención.

3.3 Identificación de las variables

3.3.1 Variable Independiente - X

Estrés Laboral

Indicadores:

- Agotamiento
- Despersonalización
- Realización personal

3.3.2 Variable Dependiente - Y

Calidad de Atención

Indicadores:

- Grado de satisfacción

IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo y Nivel de Investigación

4.1.1 Tipo de Investigación

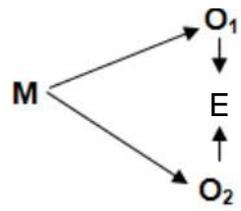
Según al tipo de estudio de investigación se trata de un estudio aplicada-observacional, ya que no existe intervención del investigador y transversal, ya que se estudiará y medirá la variable en un momento determinado.

4.1.2 Nivel de Investigación:

Según el nivel de la investigación es explicativa, debido a que se demostrara comprobar las hipótesis planteadas junto con las teorías detalladas y estudiadas en el presente trabajo.

4.2 Diseño de Investigación

El presente trabajo es de diseño no experimental pues permite observar el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, sin manipulación deliberada de las variables. Asimismo, es transversal y explicativa.



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

E = Explicativa

4.3 Operacionalización de Variable:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA / INSTRUMENTO
ESTRÉS LABORAL	Iniesta et al. (21). El estrés laboral es un conglomerado de reacciones físicas o mentales (psicológicas), que aqueja un trabajador, cuando este es sometido a diferentes agentes externos, que superan las capacidades de recepción para enfrentarles, haciendo que se enferme.	Agotamiento	Sentimiento de estar abrumado	Muestra: 18 Técnica: Encuesta Instrumento(s): Cuestionario
		Despersonalización	Actitudes de insensibilidad hacia las personas	
		Realización personal	Sentimientos de competencia y realización personal	
CALIDAD DE ATENCIÓN	Carro et al. (28). Indica que la calidad de atención vendría hacer un conjunto de características y cualidades de un bien o servicio y que es avalada en su cualidad de satisfacer una necesidad ya establecida o que es implícita.	Grado de satisfacción del paciente	Servicios del Hospital Atención del personal	Muestra: 150 Técnica: Encuesta Instrumento(s): Cuestionario

4.4 Hipótesis general y específicas

4.4.1 Hipótesis general:

El estrés laboral en enfermeros influye de manera significativa en la calidad de atención en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021.

4.4.2 Hipótesis específicas:

- ✓ El estrés laboral influye significativamente en el grado de atención de los pacientes del hospital del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021.
- ✓ El agotamiento influye significativamente en la calidad de atención de los pacientes del hospital del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021.
- ✓ La despersonalización influye significativamente en la calidad de atención de los pacientes del hospital del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021.
- ✓ La realización personal influye significativamente en la calidad de atención de los pacientes del hospital del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021.

4.5 Población – Muestra

4.5.1 Población

La población objeto de estudio está representada por la población de enfermeras que laboran en el Hospital Manuel Núñez Butrón, la cual tiene una cantidad de 18 enfermeras.

Respecto a la variable calidad de atención, la población representa todos los pacientes que son ingresados al área de emergencia.

4.5.2 Muestra:

Para la obtención de la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que se utilizó el juicio del investigador para determinar las características particulares que se necesitaban para la investigación.

La muestra está conformada por 18 enfermeras del área de emergencia.

Asimismo, debido al COVID y el riesgo de contagio, se encuestará a 150 pacientes que acudan al área de emergencia y que deseen formar parte de la aplicación de la encuesta.

Criterios de inclusión:

- Enfermeras del área de emergencias.
- Pacientes que no se hayan derivado a otras áreas por su complejidad.
- Pacientes dados de alta que aceptan participar en el estudio.

Criterios de exclusión

- Enfermeras no asignadas al área de emergencias
- Pacientes que por su complejidad han sido derivados a otras áreas.
- Pacientes dados de alta que no aceptan participar en el estudio.

4.6 Técnicas e instrumentos: Validación y Confiabilidad

Para la recolección de datos en ambas variables se utilizará la técnica de ENCUESTA y como instrumento el CUESTIONARIO

4.6.1 Instrumento para medición del estrés laboral:

4.6.1.1. Cuestionario del Síndrome de Burnout para el estrés laboral.

El cuestionario que se utilizará es el Maslach Burnout Inventory (MBI), creado por Christina Maslach. Cuestionario conformado por 22 ítems afirmativos, pero para efecto del trabajo se realiza de manera de preguntas, y que abarca indicadores como las actitudes y sentimientos del profesional hacia los pacientes y a su trabajo, de tal manera que se puede ver y medir el desgaste que este presenta, en este caso el desgaste de las enfermeras con los usuarios que asisten al área de emergencias y a la misma área de emergencia.

Aplicación: Enfermeras que laboran en el área de emergencias del Hospital Manuel Núñez Butron-Puno

Dimensiones: Unidimensional

Figura 2

Síndrome de Burnout, medición de 3 escalas

Subescala	Descripción	Preguntas o ítems	Puntuación Máxima
Agotamiento o cansancio emocional	Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	54
Despersonalización	Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento	5, 10, 11, 15, 22.	30
Realización personal	Evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	48

Nota. Tomado de Omint (32).

Figura 3

Escala de valoración de Burnout

	BAJO	MEDIO	ALTO
CANSANCIO EMOCIONAL	0 – 18	19 – 26	27 – 54
DESPERSONALIZACIÓN	0 – 5	6 – 9	10 – 30
REALIZACIÓN PERSONAL	0 – 33	34 – 39	40 – 56

Nota. Tomado de Omint (32).

4.6.2 Instrumento para medir la calidad de la atención en emergencias SERVQHOS

4.6.2.1. Cuestionario para medir la calidad de atención

Instrumento utilizado para evaluar la calidad de atención de un servicio, para efecto del estudio, la evaluación se hará en base a la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia. El “SERVQHOS -E” (versión para enfermería del SERVQHOS original) tiene una escala de medición de tipo ordinal consta de 16 ítems. Barragán y Manrique (33) validaron el cuestionario con el fin de obtener una versión específicamente para enfermería realizaron este material para la medición de la calidad percibida de atención de la enfermera. Este instrumento fue validado y posee una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.96.

En este instrumento se considerará 5 opciones:

Figura 4

Escala y puntuación SERVQHOS -E

Ítem	Puntuación
mucho peor de lo que esperaba	(1)
peor de lo que esperaba	(2)
como lo esperaba	(3)
mejor de lo que esperaba	(4)
mucho mejor de lo que esperaba	(5)

Nota. Tomado de Barragán y Manrique (33)

Al sumarse las puntuaciones obtenidas se obtendrá un rango entre 16 y 80.

Las puntuaciones totales se clasificarán de la siguiente manera:

Figura 5

Clasificación de cuestionario – Calidad de atención

Nivel de satisfacción	Puntuación
Satisfecho	49 -80
Insatisfecho	16-48

Nota. Tomado de Barragán y Manrique (33)

4.6.3 Técnicas de análisis e interpretación de datos

Como técnicas de análisis los datos recolectados, comprende las etapas de organización, codificación, tabulación de datos.

Los datos recolectados serán tabulados y procesados bajo un sistema, empleando el paquete estadístico SPSS versión 21.

Como técnicas de análisis de datos, se realizará un análisis univariado de las variables principales y se optará por emplear prueba no paramétrica el chi cuadrado; para evaluar si hay una posible relación entre las variables de estudio.

Aspectos éticos:

- ✓ **Permiso del establecimiento de salud:** Se solicitará el permiso a la gerencia del Hospital Manuel Núñez Butron.
- ✓ **Formulario de encuesta:** El instrumento es confidencial y anónimo.
- ✓ **Participación:** La participación de los pacientes es voluntaria, anónima y en consecuencia sus respuestas no serán divulgadas en forma individual sino colectiva en gráficos o tablas.

4.6.4 Validación y Confiabilidad

La presente investigación hizo uso del coeficiente de Alfa de Cronbach, con el fin de poder determinar bajo qué nivel de consistencia de los

instrumentos aplicados, la homogeneidad y la variabilidad de estos. Dónde los datos que se encuentren entre 0 y 0.7 se considera como un instrumento no fiable para la aplicación y los valores que están en 0.7 y 1 según la valoración de fiabilidad se considera como un instrumento fiable.

Tabla 1

Tabla de coeficiente de Alfa de Cronbach para el análisis de la fiabilidad.

Cuadro de valores

Intervalo de coeficiente de Alfa de Cronbach	Valoración de fiabilidad
n = [0; 0.5]	Inaceptable
n = [0.5; 0.6]	Pobre
n = [0.6; 0.7]	Débil
n = [0.7; 0.8]	Aceptable
n = [0.8; 0.9]	Bueno
n = [0.9; 1]	Excelente

Nota. n = valor obtenido

También se hizo uso la prueba Eta. Donde se mide la influencia entre dos variables y cuyos valores más cercanos a 0 indica que entre las variables no existe ningún efecto entre sí. Y los valores cercanos a 1, hace saber que, si existe un efecto entre las variables y un alto grado de asociación, eso quiere decir que los valores válidos para realizar el análisis están comprendidos entre 0 y 1.

Esta prueba se estima desde la cercanía de valores de 0 a 1, donde cada asociación de variables arrojará un valor diferente, nunca serán iguales.

Tabla 2*Cuadro de valores de medición de Eta.*

Cuadro de valores

Valor	Nivel I.E.A
0,0 a 0,3	Baja
0,4 a 0,6	Media
0,7 a 1	Alta

Nota. I.E.A. = Influencia, efecto y/o grado de asociación

Tabla 3*Cuadro de valores de significancia de Tabla Chi Cuadrado*

Grados de libertad	Probabilidad										
	0.95	0.90	0.80	0.70	0.50	0.30	0.20	0.10	0.05	0.01	0.001
1	0.004	0.02	0.06	0.15	0.46	1.07	1.64	2.71	3.84	6.64	10.83
2	0.10	0.21	0.45	0.71	1.39	2.41	3.22	4.60	5.99	9.21	13.82
3	0.35	0.58	1.01	1.42	2.37	3.66	4.64	6.24	7.82	11.34	16.27
4	0.71	1.06	1.65	2.20	3.36	4.88	5.99	7.78	9.49	13.28	18.47
5	1.14	1.61	2.34	3.00	4.35	6.06	7.29	9.24	11.07	15.09	20.52
6	1.63	2.20	3.07	3.83	5.35	7.23	8.56	10.64	12.59	16.81	22.46
7	2.17	2.83	3.82	4.67	6.35	8.38	9.80	12.02	14.07	18.48	24.32
8	2.73	3.49	4.59	5.53	7.34	9.52	11.03	13.36	15.51	20.09	26.12
9	3.32	4.17	5.38	6.39	8.34	10.66	12.24	14.68	16.92	21.67	27.88
10	3.94	4.86	6.18	7.27	9.34	11.78	13.44	15.99	18.31	23.21	29.59
No significativo									Significativo		

4.7 Recolección de datos

Como inicio para poder realizar la recolección de datos se tuvo que realizar coordinaciones conjuntas entre el personal de enfermería del lugar de estudio y también con las jefaturas del lugar para pactar días y horas dónde las enfermeras pudieran responder los cuestionarios. También se realizó lo mismo con la aplicación del segundo cuestionario, pero este sería solo aplicado a las personas que fueran atendidas en el área de emergencia del hospital en estudio y estén dispuestas a responder el cuestionario.

Luego de tener los permisos debidos, la segunda parte fue netamente el desarrollo y aplicación de nuestros instrumentos validados a nuestra muestra, se le explicó a cada enfermera y usuario encuestado, toda la información sobre el detalle del cuestionario y que debían hacer para poder responderlo, siempre haciendo saber a cada uno de los encuestados que su información iba ser totalmente anónima, salvaguardando la privacidad de cada colaborador.

Como tercer y último paso se recopiló toda esta información y se precedió hacer el análisis correspondiente, haciendo la discusión con distintos autores y sacando las conclusiones de la investigación.

4.8 Técnicas de análisis e interpretación de datos

Para el análisis de datos se hizo uso del software sistémico SPSS versión 21 para poder hacer el análisis y desarrollo de pruebas de los datos recopilados, para luego realizar la interpretación debida.

V. RESULTADOS

5.1 Presentación de resultados

Tabla 4

Prueba de coeficiente de Alfa de Cronbach de los instrumentos

Variable	N.C.	Alfa de Cronbach	Nivel de Consistencia
Cuestionario estrés laboral	95%	0.904	Excelente
Cuestionario calidad de atención	95%	0.974	Excelente

Nota. N.C. = Nivel de confianza

Tabla 5

Prueba Eta para medir el nivel la influencia, relación y grado de asociación entre las variables estrés laboral y calidad de atención

Prueba	Variables	Valor
Eta	Variable 1 ~ * ~ Variable 2	0.923
	Variable 2 ~ * ~ Variable 1	0.979

Nota. Variable 1: Estrés laboral, Variable 2: Calidad de atención, ~ * ~ influencia, relación y grado de asociación

Tabla 6

Dimensión Agotamiento

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	33.3
Medio	4	22.2
Alto	8	44.5
Total	18	100.0

Nota. Frecuencia = Enfermeras(os)

Gráfico 1

Dimensión Agotamiento

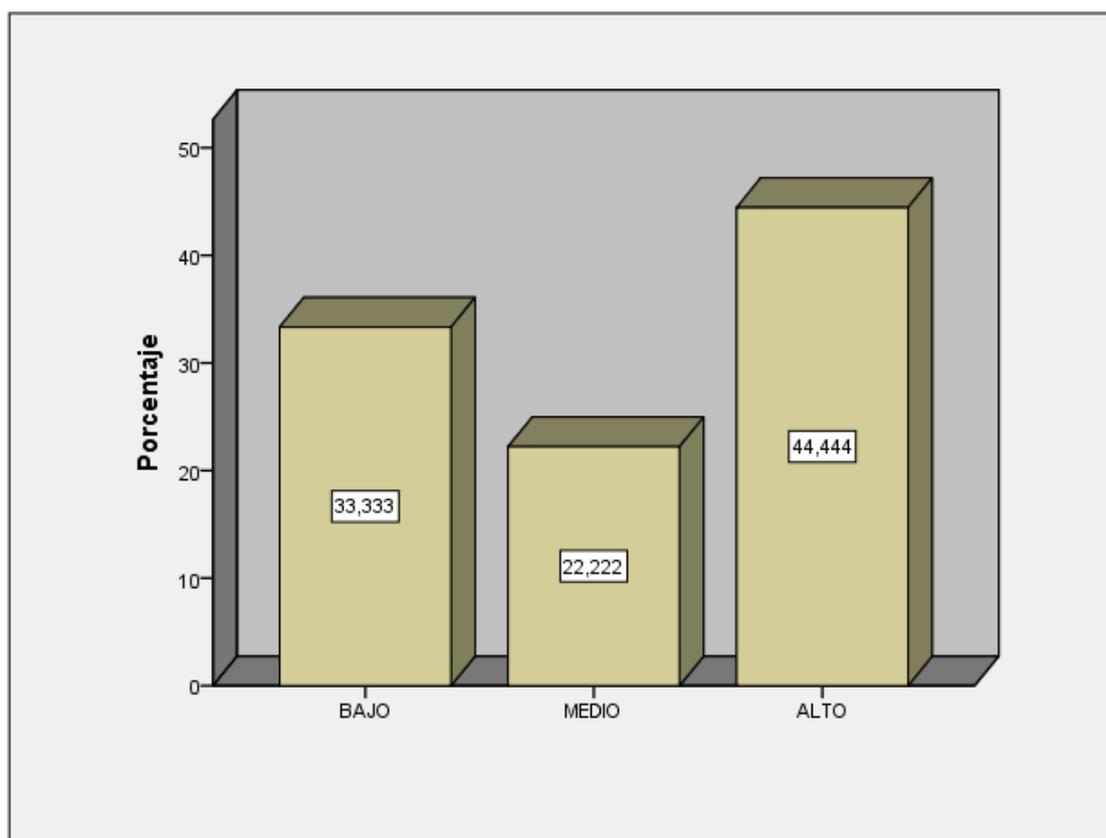


Tabla 7

Dimensión despersonalización

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	22.2
Medio	2	11.1
Alto	12	66.7
Total	18	100.0

Nota. Frecuencia = Enfermeras(os)

Gráfico 2

Dimensión despersonalización

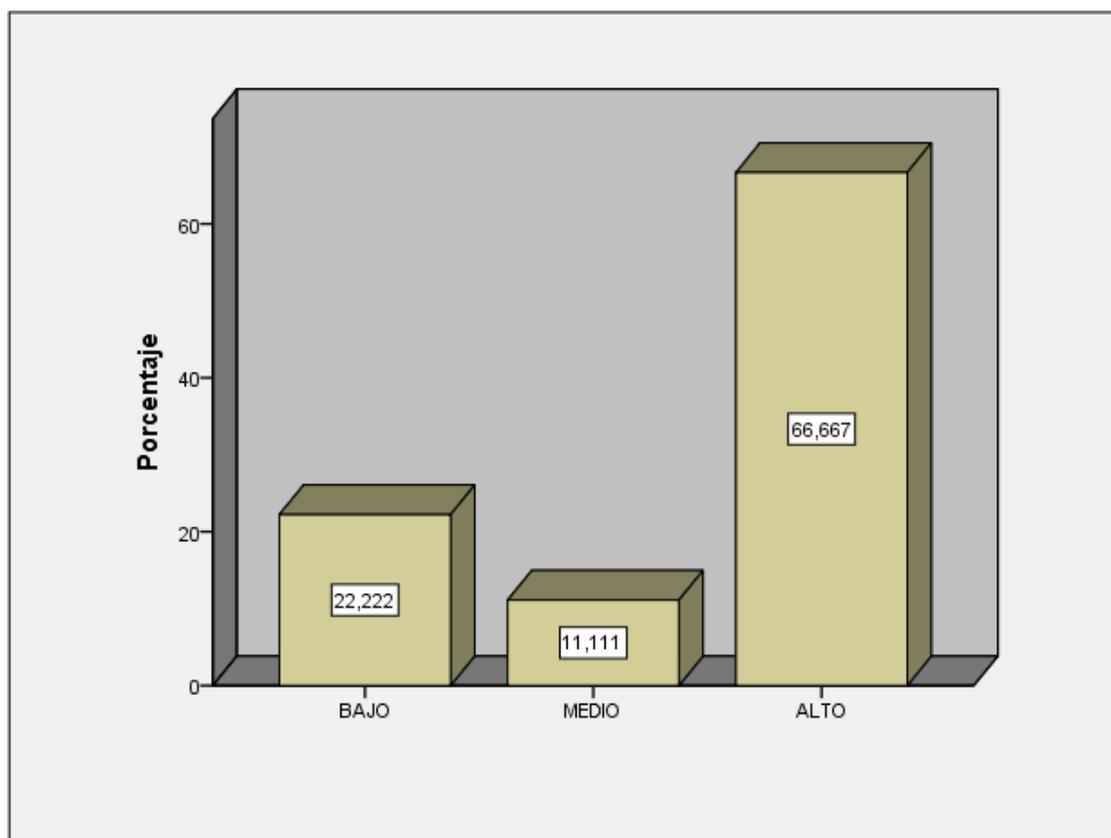


Tabla 8

Dimensión realización personal

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	16.7
Medio	7	38.9
Alto	8	44.4
Total	18	100.0

Nota. Frecuencia = Enfermeras(os)

Gráfico 3

Dimensión realización

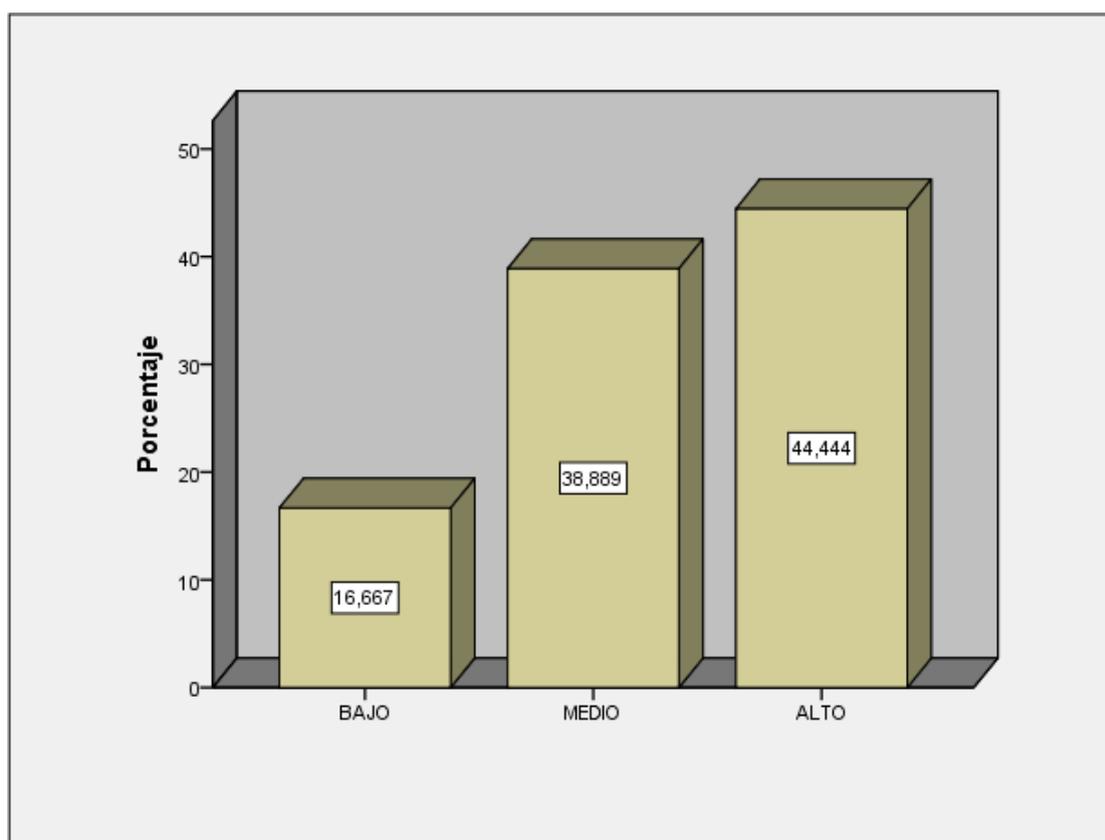


Tabla 9

Dimensión grado de satisfacción del paciente

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	74	49.3
Satisfecho	76	50.7
Total	150	100.0

Nota. Frecuencia = Pacientes

Gráfico 4

Dimensión grado de satisfacción del paciente

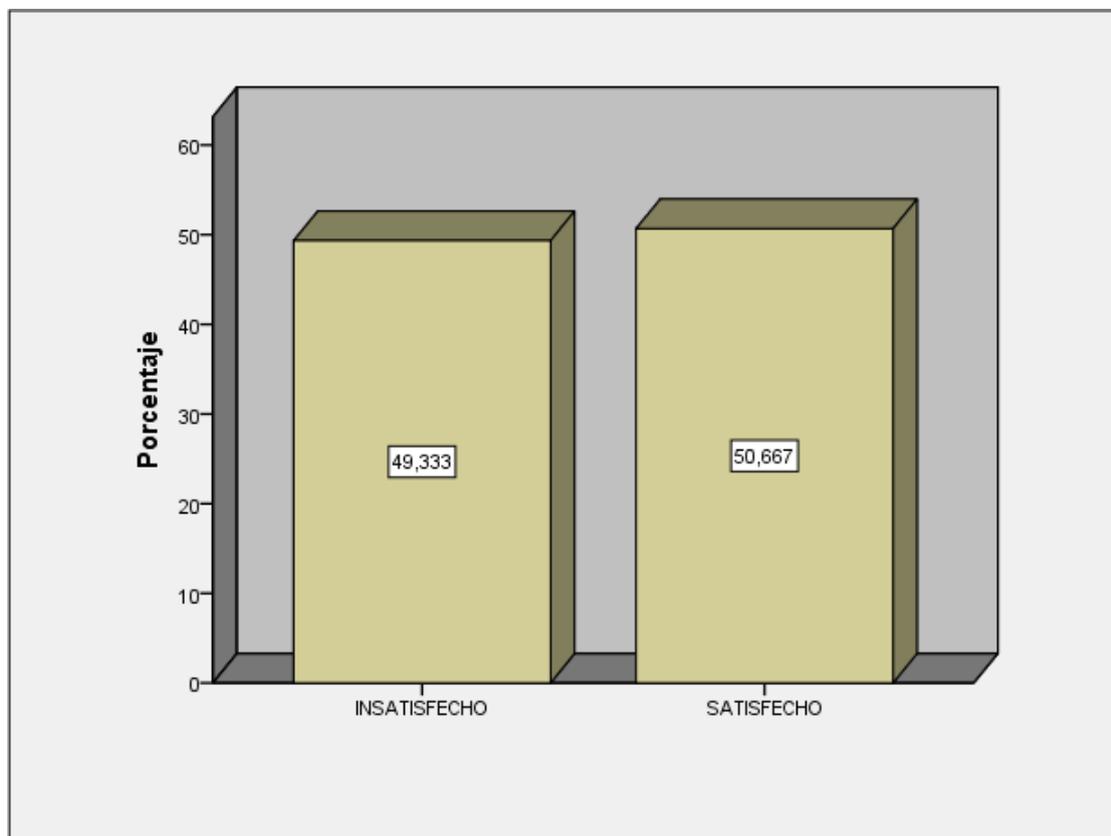


Tabla 10

Nivel de calidad de atención percibida

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	39	26.0
Regular	76	50.7
Alto	35	23.3
Total	150	100.0

Nota. Frecuencia = Enfermeras(os)

Gráfico 5

Nivel de calidad de atención percibida

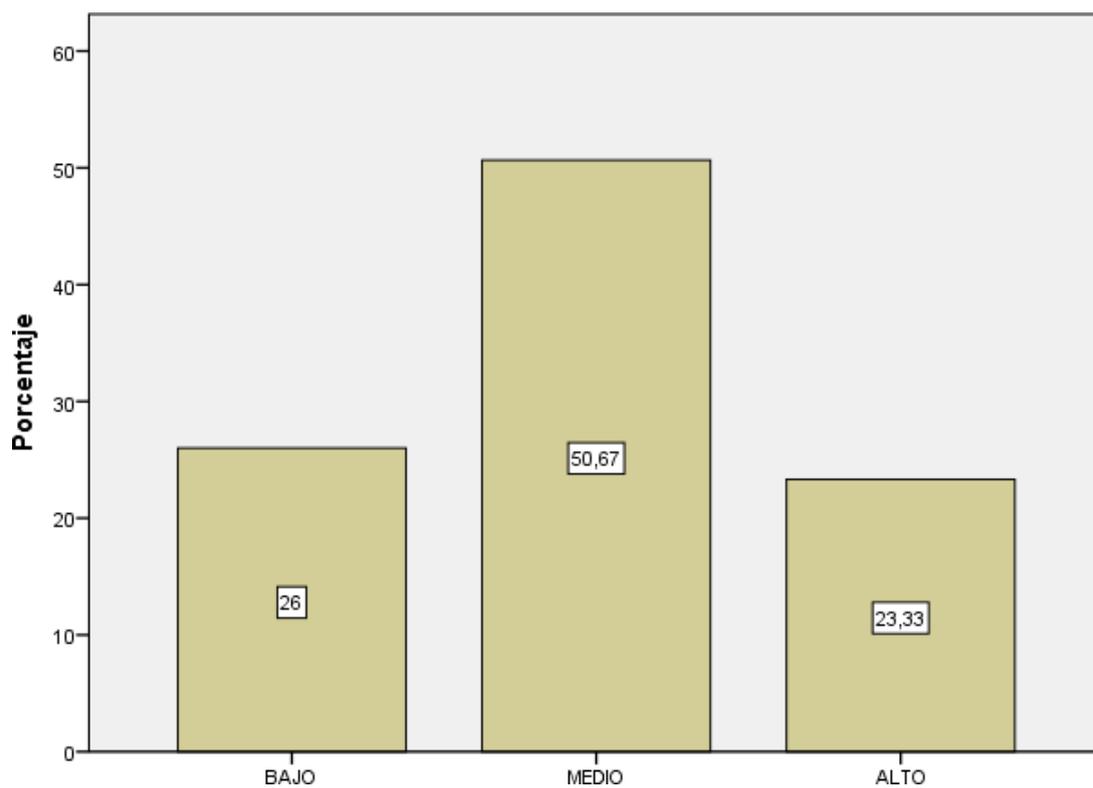


Tabla 11

Nivel de estrés laboral en los enfermeros

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	6	33.3
Alto	12	66.7
Total	18	100.0

Nota. Frecuencia = Enfermeras(os)

Gráfico 6

Nivel de estrés laboral en los enfermeros del área de emergencia

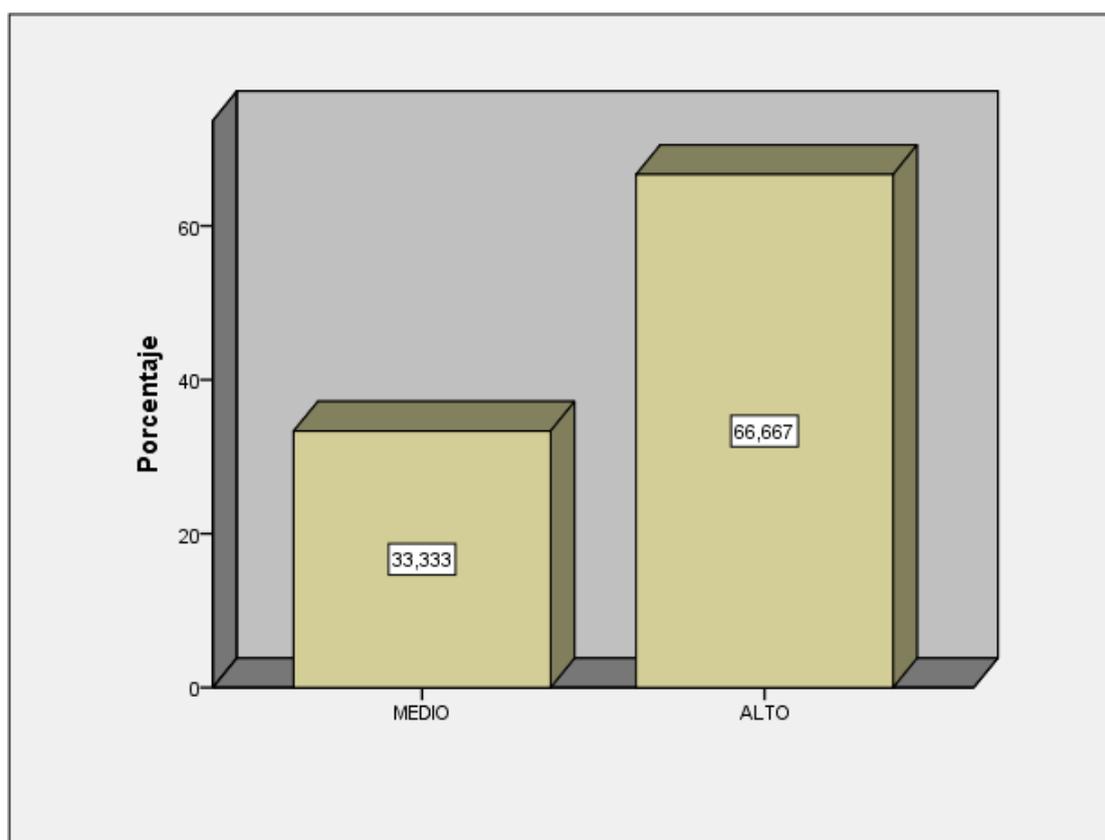


Tabla 12*Prueba de hipótesis general**Hi: El estrés laboral en enfermeros influye de manera significativa en la calidad de atención en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021.**Ho: El estrés laboral en enfermeros no influye de manera significativa en la calidad de atención en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021.*

Variables	Prueba	Valor
	Chi cuadrado ^a	193.500*
	Grado de libertad	1
V1 – Estrés Laboral	Tabla Chi Cuadrado (Sig. 0.05)	3.84
V2 – Calidad de Atención	Chi cuadrado de Pearson	0.266

*Nota. * = valor acumulado***Tabla 13***Prueba de específica 1**Hi: El estrés laboral influye significativamente en el grado de atención de los pacientes del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021.**Ho: El estrés laboral no influye significativamente en el grado de atención de los pacientes del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021.*

Variables	Prueba	Valor
	Chi cuadrado ^a	193.500*
	Grado de libertad	1
V1 – Estrés Laboral	Tabla Chi Cuadrado (Sig. 0.05)	3.84
D1 – Grado de atención	Chi cuadrado de Pearson	0.266

*Nota. * = valor acumulado*

Tabla 14*Prueba de especifica 2**Hi: El agotamiento influye significativamente en la calidad de atención de los pacientes del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021.**Ho: El agotamiento no influye significativamente en la calidad de atención de los pacientes del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021.*

Variables	Prueba	Valor
	Chi cuadrado ^a	198.000*
	Grado de libertad	1
D1 - Agotamiento V2 – Calidad de atención	Tabla Chi Cuadrado (Sig. 0.05)	3.84
	Chi cuadrado de Pearson	0.198

*Nota. * = valor acumulado***Tabla 15***Prueba de especifica 3**Hi: La despersonalización influye significativamente en la calidad de atención de los pacientes del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021.**Ho: La despersonalización no influye significativamente en la calidad de atención de los pacientes del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021.*

Variables	Prueba	Valor
	Chi cuadrado ^a	162.000*
	Grado de libertad	1
D2 - Despersonalización V2 – Calidad de atención	Tabla Chi Cuadrado (Sig. 0.05)	3.84
	Chi cuadrado de Pearson	0.132

*Nota. * = valor acumulado*

Tabla 16

Prueba de especifica 4

Hi: Realización personal influye significativamente en la calidad de atención de los pacientes del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021.

Ho: Realización personal no influye significativamente en la calidad de atención de los pacientes del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021.

Variables	Prueba	Valor
	Chi cuadrado ^a	164.250*
D2 – Realización personal	Grado de libertad	1
V2 – Calidad de atención	Tabla Chi Cuadrado (Sig. 0.05)	3.84
	Chi cuadrado de Pearson	0.310

Nota. * = valor acumulado

5.2 Interpretación de los resultados

En la Tabla 4 y luego de realizar la prueba de coeficiente de Alfa de Cronbach y según la tabla 1, se comprueba que los instrumentos son confiables para su aplicación, donde se obtuvo que el cuestionario de estrés laboral obtuvo un valor de 0.904 teniendo un nivel en la escala del Alfa de Cronbach de excelente y el cuestionario de calidad de atención obtuvo un valor de 0.974 teniendo un nivel en la escala del Alfa de Cronbach de excelente, también.

En la Tabla 5 y luego de realizar la prueba Eta para medir el nivel el grado de asociación, efecto e influencia entre las variables, reflejó lo siguiente, que el valor en la variable estrés laboral con respecto a su influencia en la calidad de atención es de 0.923 y de la variable calidad de atención con respecto a su influencia con el estrés laboral es de 0.979, que son valores cercanos a 1, se determina que el nivel de influencia entre las variables es alto.

En la Tabla 6 y Gráfico 1; con respecto al cansancio emocional los datos muestran que un 33.3% de la muestra indica que siente un bajo nivel de

cansancio emocional, mientras que un 22.2% indica que siente un nivel medio con respecto al cansancio emocional y por último un 44.5% indica que siente un alto nivel de cansancio emocional, por lo tanto, se puede decir que las enfermeras del área de emergencia del lugar de estudio sienten un alto nivel de cansancio emocional.

En la Tabla 7 y Gráfico 2; en referencia a la despersonalización, se muestra que un 22.2% indica que siente un nivel bajo de despersonalización, seguido de un 11.1% que indica que siente un nivel medio en referencia a la despersonalización y por último un 66.7% indica que siente un alto nivel de despersonalización, por lo tanto, se encontró que las enfermeras del área de emergencia del hospital Manuel Núñez Butron, sienten un alto nivel de despersonalización.

En la Tabla 8 y Gráfico 3; con respecto a la realización, se encontró que un 16.7% tiene un bajo nivel de realización, mientras que un 38.9% de los encuestados nos indica que tiene un nivel medio de realización y por último un 44.4% de cuerpo de enfermeros encuestados indica que tiene un alto nivel de realización, por lo tanto, se indica que el cuerpo de enfermeros que labora dentro del área de emergencia del hospital Manuel Núñez Butron presenta un alto nivel de realización.

En la Tabla 9 y Gráfico 4, con respecto al grado satisfacción de los pacientes, se encontró que un 49.3% se siente insatisfecho en referencia a su grado y nivel de satisfacción, mientras que un 50.7% indica que se siente satisfecho con respecto a su grado y nivel de satisfacción. Por lo tanto, se puede decir que los pacientes que asisten a emergencia del hospital Manuel Núñez Butron se sienten satisfecho con la calidad de atención que brindan el grupo de enfermeros de dicha área, pero igual resaltando que la diferencia con el otro grupo de pacientes que no se siente del todo satisfecho, es bastante corta.

En la Tabla 10 y Gráfico 5, con respecto al nivel de calidad de atención percibida por los pacientes, se encontró que un 26.0% siente que la

calidad de atención brindada por los enfermeros es baja, mientras que un 50.7% indica que es de una calidad regular y por último un 23.3 indica que la calidad de atención brindada por los enfermeros es de nivel alto. Por lo tanto, se puede decir que los pacientes que asisten a emergencia del hospital Manuel Núñez Butron sienten un nivel regular de calidad de atención.

En la Tabla 11 y Gráfico 6, con respecto nivel de estrés en el cuerpo de enfermeros, se encontró que un 33.3% indica que tiene un nivel medio de estrés laboral y un 66.7% indica que tiene un nivel de estrés laboral alto, por lo tanto, con lo encontrado se puede decir que existe un nivel alto con respecto al estrés laboral en el cuerpo de enfermeros y enfermeras en el área de emergencia del centro de salud Manuel Núñez Butron, que encaja directamente con la estrecha diferencia entre los pacientes en referencia al nivel de satisfacción que sienten en la atención por parte del cuerpo de enfermeros.

En la tabla 12, luego de aplicar la prueba Chi cuadrado se obtuvo un acumulado de 193.500* y contrastando con la Tabla Chi Cuadrado a 1 grado de libertad y cruzando con el p valor de significancia 0.05, se ubica al valor de 3.84. Por ende, se indica que todo valor que se encuentre dentro de los extremos entre -3.84 y 3.84 se tomara como un valor significativo e influyente y así mismo se aplicó la prueba Eta y se encontró que el nivel de influencia es alto. Concluyendo y encontrado el valor chi cuadrado de Pearson de 0.265, permitiendo rechazar la hipótesis nula y afirmando la hipótesis general, que el estrés laboral en enfermeros influye de manera significativa en la calidad de atención en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021.

En la tabla 13, luego de aplicar la prueba Chi cuadrado se obtuvo un acumulado de 193.500* y contrastando con la Tabla Chi Cuadrado a 1 grado de libertad y cruzando con el p valor de significancia 0.05, se ubica al valor de 3.84. Por ende, se indica que todo valor que se encuentre dentro de los extremos entre -3.84 y 3.84 se tomara como un valor

significante e influyente para la comprobación de la hipótesis. Concluyendo y encontrado el valor chi cuadrado de Pearson de 0.266, permitiendo rechazar la hipótesis nula (H_0) y afirmando la hipótesis alternativa (H_1), donde indica que el estrés laboral en enfermeros influye de manera significativa en la calidad de atención en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021.

En la tabla 14, luego de aplicar la prueba Chi cuadrado se obtuvo un acumulado de 198.000* y contrastando con la Tabla Chi Cuadrado a 1 grado de libertad y cruzando con el p valor de significancia 0.05, se ubica al valor de 3.84. Por ende, se indica que todo valor que se encuentre dentro de los extremos entre -3.84 y 3.84 se tomara como un valor significativo e influyente para la comprobación de la hipótesis. Concluyendo y encontrado el valor chi cuadrado de Pearson de 0.198, permitiendo rechazar la hipótesis nula (H_0) y afirmando la hipótesis alternativa (H_1), donde indica que el agotamiento influye significativamente en la calidad de atención de los pacientes del hospital del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021.

En la tabla 15, luego de aplicar la prueba Chi cuadrado se obtuvo un acumulado de 162.000* y contrastando con la Tabla Chi Cuadrado a 1 grado de libertad y cruzando con el p valor de significancia 0.05, se ubica al valor de 3.84. Por ende, se indica que todo valor que se encuentre dentro de los extremos entre -3.84 y 3.84 se tomara como un valor significativo e influyente para la comprobación de la hipótesis. Concluyendo y encontrado el valor chi cuadrado de Pearson de 0.132, permitiendo rechazar la hipótesis nula (H_0) y afirmando la hipótesis alternativa (H_1), donde indica que la despersonalización influye significativamente en la calidad de atención de los pacientes del hospital del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021.

En la tabla 16, luego de aplicar la prueba Chi cuadrado se obtuvo un acumulado de 164.250* y contrastando con la Tabla Chi Cuadrado a 1 grado de libertad y cruzando con el p valor de significancia 0.05, se ubica

al valor de 3.84. Por ende, se indica que todo valor que se encuentre dentro de los extremos entre -3.84 y 3.84 se tomara como un valor significativo e influyente para la comprobación de la hipótesis. Concluyendo y encontrado el valor chi cuadrado de Pearson de 0.310, permitiendo rechazar la hipótesis nula (H_0) y afirmando la hipótesis alternativa (H_1), donde indica que la realización personal influye significativamente en la calidad de atención de los pacientes del hospital del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021.

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

6.1 Análisis de los resultados

En la prueba de coeficiente de Alfa de Cronbach que mide la confiabilidad de los instrumentos los instrumentos, se pudo demostrar que ambos instrumentos fueron aplicados correctamente, teniendo una escala de calificación de excelente como resultado al realizar la prueba.

En relación con la prueba Eta, se puede decir que efectivamente existe una influencia y un grado de asociación entre la variable 1: estrés laboral; con la variable 2: calidad de atención y viceversa.

Ahora de acuerdo con la dimensión de cansancio emocional, se encontró que las enfermeras del área de emergencia del hospital Manuel Núñez Butron, presentan un nivel alto debido a esta dimensión. Esto está ocurriendo a la fatiga no solo física sino mental y emocional, que se está teniendo por factores jornadas largas de trabajo, agotamiento emocional y frustración.

Con respecto a la dimensión de despersonalización, se encontró que el cuerpo de enfermeras del área de emergencia del hospital Manuel Núñez Butron, presentan un nivel alto de despersonalización. Podrían estar experimentado extrañeza en su profesión, no se sienten a gusto en su lugar de trabajo, no se sienten escuchados y requieren mejoras en algunos instrumentos de trabajo dentro del área.

Ante lo antes expuesto, cabe resaltar que, en la dimensión de realización, se encontró que el cuerpo de enfermeras del área de emergencia del hospital Manuel Núñez Butron, presentan un nivel alto de referente a la dimensión. Que indica que, a pesar de sentir cansancio personal y despersonalización, su prioridad son sus pacientes y ellas mismas consideran que el trato que realizan y los cuidados son los correctos.

En la dimensión de grado de satisfacción que sienten los pacientes que acuden al área de emergencia, se encontró una mínima diferencia que califica la atención que brinda el cuerpo de enfermeras del hospital Manuel Núñez Butron, como bueno y se sienten satisfecho con el trato que reciben, pero igual hay un buen número de encuestados que no se sienten del todo satisfecho con la atención brindada, que es un reflejo de las dos primeras dimensiones antes mencionadas. El mismo resultado encontramos al medir el nivel de calidad de atención a los pacientes.

También se encontró un nivel de estrés medio-alto en las enfermeras del área de emergencia del lugar de estudio. Esto es debido a distintos factores externos que están poniendo a las enfermeras ratos de estrés, que puede ser por carga laboral, insatisfacción por su lugar de trabajo, manejo de pacientes y demás, que están colocando a las enfermeras en cuadro de estrés y agotamiento mental que repercuten en sus labores de atención de los enfermeros del área de emergencia.

Ahora con respecto a la hipótesis y objetivo general se encontró un chi cuadrado de Pearson de 0.266, afirmando la hipótesis general y determinando que efectivamente el estrés laboral en enfermeros influye de manera significativa en la calidad de atención en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021.

En referencia a la Hipótesis 2 y objetivo específico 2, se encontró un chi cuadrado de Pearson de 0.198, afirmando la hipótesis general y determinando que efectivamente el agotamiento en los enfermeros influye

de manera significativa en la calidad de atención en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021.

En la comprobación de la Hipótesis 3 y objetivo específico 3, se encontró un chi cuadrado de Pearson de 0.132, afirmando la hipótesis general y determinando que efectivamente la despersonalización en los enfermeros influye de manera significativa en la calidad de atención en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021.

Y, por último, al comprobar la Hipótesis 4 y objetivo específico 4, se encontró un chi cuadrado de Pearson de 0.132, afirmando la hipótesis y determinando que efectivamente la realización personal en los enfermeros influye de manera significativa en la calidad de atención en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021.

6.2 Comparación resultados con antecedentes

Como objetivo general se tuvo que determinar de qué manera el estrés laboral en enfermeros influye en la calidad de atención en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021, en base a ello se estudió la teoría del estrés laboral de Iniesta et al. (21), que define al estrés laboral como un conglomerado de reacciones físicas o mentales (psicológicas), que aqueja un trabajador, cuando este es sometido a diferentes agentes externos, que superan las capacidades de recepción para enfrentarles, haciendo que se enferme y también de Carro et al. (28) al indicar que la calidad de atención vendría hacer un conjunto de características y cualidades de un bien o servicio y que es avalada en su cualidad de satisfacer una necesidad ya establecida o que es implícita. En los resultados referenciados en la investigación luego de aplicar los cuestionarios, uno fue aplicado al personal de enfermería que labora en el área de emergencia y el otro a los pacientes que asistente al lugar de estudio, se puede apreciar que luego de aplicar la prueba Chi cuadrado se obtuvo un valor 0.266 de y contrastando con la Tabla Chi Cuadrado a 1 grado de libertad y cruzando con el p-valor de significancia 0.05, se ubica al valor de 3.84, determinando que el estrés laboral en enfermeros influye de manera significativa en la calidad de

atención en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón. Los resultados de la presente investigación coinciden con los obtenidos por García (18), al encontrarse que el estrés laboral tiene una influencia negativa en la calidad de atención a pacientes, queriendo detallar que mientras menor sea el estrés en el personal de enfermería, mejor será la atención a los pacientes. Según lo encontrado se puede indicar que el estrés tiene una influencia significativa en la calidad de atención hacia los pacientes, en consecuencia, se hace referencia que mientras más o menos estrés laboral pueda sentir una enfermera o enfermero en su centro de labores, este puede repercutir de manera negativa o positiva en la atención brindada hacia los usuarios que asisten al área de emergencia del lugar de estudio.

Como primer objetivo específico se tuvo en cuenta determinar si el estrés laboral influye en el grado de satisfacción de los pacientes de emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021 en base a ellos se estudió Linder-Pelz. S. (31) quien indica que el nivel de satisfacción del paciente es una evaluación que realiza este a la hora de recibir una atención médica donde influyen diferentes expectativas. En los resultados obtenidos en la investigación luego de aplicar el cuestionario a los pacientes para conocer su nivel de satisfacción se obtuvo que el 50.7% considera que se encuentra satisfecho con la calidad de atención que brinda el hospital Manuel Núñez Butrón, mientras que el 49.3% que se encuentra insatisfecho con el nivel de calidad de atención de los pacientes, asimismo luego de aplicar la prueba Chi cuadrado se obtuvo un acumulado de 193.500* encontrándose el valor chi cuadrado de Pearson de 0.266 y permitiendo rechazar la hipótesis nula (H_0) y afirmando la hipótesis alternativa (H_1), donde indica que el estrés laboral en enfermeros influye de manera significativa en la calidad de atención en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021. Los resultados concuerdan con lo descrito por Tasson (20) quien concluyó que existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y el nivel de estrés de la enfermera del servicio de emergencia con un p-valor de 0.012 ($p < 0.05$). Los resultados evidencian que hay una relación entre el nivel de satisfacción del usuario y el nivel del estrés, como se puede observar ambos estudios se han realizado en el área de emergencias, un área crítica y en donde se tiene

que estar siempre alerta pues se tiende a tener una intensa carga emocional debido a su naturaleza, ahí el clima laboral tiene un alto porcentaje de estrés, que afecta tanto al personal de salud como al paciente por lo cual siempre es necesario controlar cuidadosamente para que las diversas situación que se presenten y se resuelvan eficientemente, debido que el usuario siempre exigirá que le presten una atención óptima y oportuna, satisfaciendo sus necesidades, que a su vez, se traduce en satisfacción y por consiguiente en un servicio calidad recibida.

Como objetivo específico 2, que fue determinar si el agotamiento influye en la calidad de atención de los pacientes en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021, en base a ello se estudió la teoría Pruthi et al. (24) define al estrés laboral como un tipo de síntoma ocasionado por el estrés laboral. Este genera no solo agotamiento físico, sino también mental y emocional, generando que la persona tenga sensaciones de perdida de la identidad y ausencia de logros. Este tipo de agotamiento, si bien no se podría denominar un diagnóstico médico, si se puede tomar como un tipo de trastorno, como lo es la depresión. En los resultados referenciados en la investigación, se puede apreciar que luego de aplicar la prueba Chi cuadrado se obtuvo el valor 0.198 y contrastando con la Tabla Chi Cuadrado a 1 grado de libertad y cruzando con el p valor de significancia 0.05, se ubica al valor de 3.84, determinando que el agotamiento si influye significativamente en la calidad de atención de los enfermeros del hospital del Hospital Manuel Núñez Butron. Los resultados de la presente investigación coinciden con los obtenido por Durán (16), al encontrar que el agotamiento que presentan los profesionales de enfermería influye en la atención de los pacientes que tiene a su cargo, pudiendo ocasionar riesgos en la salud de estos. Según lo encontrado se puede indicar que el agotamiento en el personal de enfermería tiene una influencia significativa en la calidad de atención hacia los pacientes, en consecuencia podemos decir que si el personal de enfermería tienen un agotamiento, no solo físico o mental, puede repercutir en su calidad de atención de los pacientes de van atenderse al área de emergencia, indicando que mientras mayor sea el agotamiento que tengan,

la calidad de atención disminuye y a menor agotamiento la calidad de atención a los pacientes será mucho mejor.

Como objetivo específico 3 fue determinar si la despersonalización influye en la calidad de atención de los pacientes en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021, en base a ello se estudió la teoría de Littin (26) que indica que la despersonalización o también llamada como desrealización, es un trastorno disociativo, que consiste que la personas tengan un sentimiento de ser un observador ajeno, tanto de su cuerpo como de su mente. Este trastorno puede ser tan intenso que puede interferir con la vida de la persona, con sus actividades diarias, trabajo, relaciones interpersonales y más, produciendo sentimiento de soledad o no sentirse familiarizado con el entorno amical o familiar, desconexión con las personas afectivas y tendencia a la perdida de la noción del tiempo. En los resultados referenciados en la investigación, se puede apreciar que luego de aplicar la prueba Chi cuadrado se obtuvo el valor 0.132 y contrastando con la Tabla Chi Cuadrado a 1 grado de libertad y cruzando con el p valor de significancia 0.05, se ubica al valor de 3.84, determinando que la despersonalización si influye significativamente en la calidad de atención de los enfermeros del hospital del Hospital Manuel. Los resultados de la presente investigación difieren con los obtenido por Carranza (17), debido a que en su estudio él encontró que, luego de aplicar la prueba de Spearman, que entre la dimensión despersonalización y la variable calidad de atención no existe una guardaban ningún grado de significancia. Según lo encontrado se puede indicar que la despersonalización en el personal de enfermería tiene una influencia significativa en la calidad de atención hacia los pacientes, a pesar de que este resultado no coincide, con lo expuesto en el antecedente, podemos decir que, el cuerpo de enfermeras debe trabajar en este problema, debido a que puede repercutir y repercute en la calidad de atención dada a los usuarios y esta a su vez hará que el nivel y grado de satisfacción que perciben los usuarios sea bajo, incumpliendo con normas y estatutos no solo del hospital, sino de la carrera, donde tienen el compromiso de dar la mejor atención posible, con el fin de la compañía, empatía y mejora de lospacientes que tienen a cargo o que pasan por el área de emergencia.

Como objetivo específico 4 fue determinar si la realización personal influye en la calidad de atención de los pacientes en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021, en base ello se estudió la teoría Maslow como se citó en Barajas (27), de la siguiente manera “la realización personal o autorrealización como una necesidad básica de los seres humanos, la cual motiva el comportamiento de cada uno, y una vez que se ha realizado, se puede experimentar bienestar, armonía y felicidad, incrementando así la autoestima”. En los resultados referenciados en la investigación, se puede apreciar que luego de aplicar la prueba Chi cuadrado se obtuvo el valor 0.310 y contrastando con la Tabla Chi Cuadrado a 1 grado de libertad y cruzando con el p-valor de significancia 0.05, se ubica al valor de 3.84, determinando que la realización personal si influye significativamente en la calidad de atención de los enfermeros del hospital del Hospital Manuel. Los resultados de la presente investigación coinciden con los obtenido por Cueva de C. (14), al encontrar que el personal presentaba niveles regulares de estrés, pero a pesar de ello, los mismos indicaban que percibían que la atención brindada a los pacientes era buena. Según lo encontrado se puede indicar que la realización personal del personal de enfermería tiene una influencia significativa en la calidad de atención hacia los pacientes, en consecuencia, podemos decir que la autopercepción que tienen los profesionales de enfermería del lugar de estudio, indica que su calidad de atención es buena y que, si bien pueden sentir momentos o etapas de estrés, ellos no descuidan su calidad de atención de los pacientes de emergencia.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- En relación con el objetivo general, se determinó que el estrés laboral en enfermeros si influye de manera significativa y con un grado de asociación alto en la calidad de atención en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021. según la prueba estadística Chi Cuadrado de Pearson (Sig.= $-3.84 > x^2 < 3.84$), probándose la hipótesis general.
- Con respecto al primer objetivo, se determinó que el estrés laboral en los enfermeros si influye de manera significativa en el grado de satisfacción de

emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021, según la prueba estadística Chi Cuadrado de Pearson ($\text{Sig.} = -3.84 > x^2 < 3.84$), probándose la hipótesis específica 1

- Referente al segundo objetivo, se determinó que el agotamiento en enfermeros si influye de manera significativa en la calidad de atención de emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021, según la prueba estadística Chi Cuadrado de Pearson ($\text{Sig.} = -3.84 > x^2 < 3.84$), probándose la hipótesis específica 2
- Respecto al tercer objetivo, se determinó que la despersonalización en los enfermeros si influye de manera significativa en la calidad de atención en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021, según la prueba estadística Chi Cuadrado de Pearson ($\text{Sig.} = -3.84 > x^2 < 3.84$), probándose la hipótesis específica 3.
- Referente al último y cuarto objetivo, se determinó que la realización en enfermeros si influye de manera significativa en la calidad de atención en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021, según la prueba estadística Chi Cuadrado de Pearson ($\text{Sig.} = -3.84 > x^2 < 3.84$), probándose la hipótesis específica 4.

Recomendaciones;

- El estrés laboral tuvo un grado de asociación alto con la calidad de atención en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021, se recomienda que se hagan evaluaciones periódicas para identificar el estrés en las enfermeras y de esta manera poder mejorar la calidad de atención en el hospital.
- El estrés laboral en los enfermeros tuvo una influencia significativa en el grado de satisfacción de los pacientes del área de emergencia, se recomienda medir la satisfacción de los pacientes periódicamente, esto va a permitir conocer las perspectivas de los usuarios respecto a la atención del brindada por el cuerpo de enfermería del área de emergencia, siendo

importante ya que un indicador de calidad en los servicios sanitarios es conocer cómo se califica la atención brindada.

- Se recomienda prestar atención al agotamiento emocional, que tiene el personal de enfermería ya que el 66,66% presentan un porcentaje medio alto respecto a esta dimensión. Asimismo, la despersonalización comprende un porcentaje del 77,77% del personal de enfermería, debido a que muestran signos de agotamiento, cansancio entre otros. Se recomienda que se realice un diagnóstico físico y mental donde intervenga el área de salud ocupacional que pueda indicar técnicas que ayuden a mantener el equilibrio de las exigencias del día a día, así como lidiar con situaciones estresantes a través de estrategias de afrontamiento, porque al largo plazo esto podría repercutir en la calidad de atención, debido tanto, al agotamiento como la despersonalización tienen influencia sobre esta.
- Respecto a la realización en enfermeros, se demostró que, si influye de manera significativa en la calidad de atención en emergencias del Hospital, y se puede ver que las enfermeras se encuentran con un nivel medio alto de realización personal, por lo que se recomienda que a través del área de personal se puedan generar actividades que permitan reforzar el clima laboral, la identificación con su carrera y con el Hospital.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gympass. México, el país con mayores niveles de estrés laboral en el mundo. [Internet]. Gympass. 2020. [Consultado el 10 setiembre 2021]. Disponible en: <https://blog.gympass.com/es-mx/estres-laboral-en-mexico/>
2. El Comercio. ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y cómo afectará la nueva cuarentena? [Internet]. El comercio. 2020. [Consultado 2021 10 Sep]. Disponible en: <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/>
3. Diario Gestión. Hay 50,000 quejas por mala atención en centros de salud. [Internet]. Diario Gestión. 2017. [Consultado 2021 Sep 10]. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/hay-50-000-quejas-mala-atencion-centros-salud-142552-noticia/>
4. Cigna. Síndrome de burnout: qué es y cómo prevenirlo [Internet]. Cigna. 2020. [Consultado 2021 Sep 11]. Disponible en: <https://www.cignasalud.es/biblioteca-de-salud/sindrome-de-burnout-que-es-y-como-prevenirlo>
5. Toro J. El Síndrome de Burnout es un trastorno psicológico derivado del estrés, la ansiedad y la depresión causada por la concentración de trabajo [Internet]. La República. 2020. [Consultado 2021 Sep 12]. Disponible en: <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-1925-de-los-trabajadores-en-el-pais-estan-experimentando-estres-y-ansiedad-3080828>
6. Lozano-Vargas A. Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. Revista de Neuro-Psiquiatría. 2020. vol.83 no.1. [Consultado 2021 Sep 12] Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-85972020000100051. <http://dx.doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>
7. Organización mundial de la salud. OMS: Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes [Internet]. 2020. [Consultado 2021 13 Sep]. Disponible en:

<https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>

8. OMS. La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería. [Internet]. 2020. [Consultado 2021 13 Sep]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>
9. Consejo Internacional de Enfermeras. Actualización del consejo internacional de enfermeras sobre la Covid-19. [PDF]. 2020. [Consultado 2021 13 Sep]. Disponible en: https://www.icn.ch/system/files/2021-07/ICN%20COVID-19%20update%20report%20FINAL_SP.pdf
10. Piñero Fraga María. Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. *Enferm. glob.* [Internet]. 2013. [Consultado 2021 Nov 02] ; 12(31): 125-150. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000300008&lng=es.
11. Bonfill Accensi Encarna, Lleixa Fortuño Mar, Sáez Vay Flor, Romaguera Genís Sara. Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy. *Index Enferm.* [Internet]. 2010. [Consultado 2021 Nov 02]; 19(4): 279-282. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300010&lng=es.
12. Carrasco O, Castillo E, Salas R, Reyes C. Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID – 19. [PDF]. *EsCielo El preprint*. 2020. [consultado 2021 Nov 03] Disponible en: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/download/1468/2323/2431>
13. Pérez R., Doudova S. Los retos del personal de salud ante la pandemia de COVID-19: pandemónium, precariedad y paranoia [Internet]. 2020. [Consultado 2021 Nov 04] Disponible en: <https://blogs.iadb.org/salud/es/desafios-personal-salud-coronavirus/>
14. Cuevas de Concepción MT. Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería al paciente en el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch, La Vega, el Pino, República Dominicana 2017. [Tesis para la obtención del grado académico

- de Maestra en Enfermería con mención en Administración y Gestión]. Universidad Privada Unión: Perú. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/109>
15. Portero de la Cruz S. Estrés Laboral Burnout, Satisfacción, Afrontamiento y Salud General del Personal Sanitario de Urgencias. [Tesis doctoral con mención Internacional]. Universidad de Córdoba: Argentina. Recuperado a partir de: <https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/18579>
 16. Durán-Rodríguez R, Gamez-Toirac Y, Toirac-Sánchez K, Toirac-Fuentes J, Toirac-Terrero D. Síndrome de burnout en enfermería intensiva y su influencia en la seguridad del paciente. MEDISAN [Internet]. Abril del 2021 [consultado 2021 Nov 07]; 25(2): 278-291. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192021000200278
 17. Carranza-Martinez GE. "Relación entre el síndrome de burnout en personal de salud y calidad de atención en consulta externa del hospital regional de Ica, 2019. [Título de Licenciado en Psicología]. Universidad Autónoma de Ica: Perú Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/871>
 18. García-Correa N. Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia. Piura, 2018. [Tesis de licenciamiento en enfermería]. Universidad San Pedro: Perú. Disponible en: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/8594>
 19. Pingo Bayona DJ. Proceso de Atención de Consulta Externa y la Calidad del Servicio a los Pacientes del Centro de Salud I-4 La Unión - Provincia Piura, en el Mes de enero 2018. [Tesis para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión en Salud]. Universidad Norbert Wiener: Perú. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2119?show=full>
 20. Tasson M. (2017). Satisfacción del usuario y nivel de estrés laboral de La enfermera del servicio de emergencia. Hospital Belén de Trujillo – 2017. [Título de Licenciado en Enfermería]. Universidad Privada Antenor Orrego: Perú. Disponible en <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/3034>

21. Iniesta Alvarez A, Azcona Castello JR, Guillén Subirán C, Meléndez López A, Pastrana Jiménez JI. Guía sobre el manejo del estrés desde la Medicina del Trabajo Brands. SG, editor. Barcelona: Sans Growing Brands.; 2016.
22. Real Academia de la Lengua Española. Agotamiento. [2020]. Disponible en <https://dle.rae.es/agotamiento>
23. Castillo Ramírez Sisy. El Síndrome de "Burn Out" o Síndrome de Agotamiento Profesional. Med. leg. Costa Rica [Internet]. 2001 Mar [consultado 2021 31 Oct]; 17(2): 11-14. Disponible en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004&lng=en.
24. Pruthi S, Hall-Flavin DK, Shawchuk CN, ... Zhou MX(Cindy). Desgaste laboral: cómo detectarlo y tomar medidas. [Internet]. Mayo Clinic. 2020. [consultado 2021 15 Nov] Disponible en <https://www.mayoclinic.org/es-es/healthy-lifestyle/adult-health/in-depth/burnout/art-20046642>
25. Spiegel D. Trastorno de despersonalización/desrealización. [Internet]. 2019. Disponible en <https://www.merckmanuals.com/es-us/professional/trastornos-psiqui%C3%A1tricos/trastornos-disociativos/trastorno-de-despersonalizaci%C3%B3n-desrealizaci%C3%B3n>
26. Littin SC. Mayo Clinic Family Health Book 5th Edition: Completely Revised and Updated. 5ta edición. Estados Unidos. Mayo Clinic Press; 2018
27. Barajas-Sánchez J, Cortez-Rodríguez F, Sánchez-Estrada RC, Medina-Leal AL, Ruiz-Salazar ML, Camargo-Bravo A. Realización personal "Autorrealización" y el personal de Enfermería. Revista Electrónica de Portales Medicos.com. Argentina. [Internet] junio de 2020. [consultado el 05 de octubre]; Vol. 15; nº 12; 592. Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/realizacion-personal-autorrealizacion-y-el-personal-de-enfermeria/>
28. Roberto Carro P, Gómez DG. Repositorio Digital de la FCEyS - UNMDP. [Online]. 2012. Acceso 14 de Setiembre de 2021. Disponible en: <http://nulan.mdp.edu.ar/1614/>.
29. Molina Astúa Milena, Quesada Mena Luis Diego, Ulate Gómez Daniel, Vargas Abarca Sindy. La calidad en la atención médica. Med. leg. Costa Rica [Internet]. 2004 Mar [Consultado 2021 Oct 28] ; 21(1): 109-117.

- Disponible en:
http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007&lng=en.
30. Borré Ortiz Yeis Miguel, Vega Vega Yolanda. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Cienc. enferm.* [Internet]. 2014 Dic [Consultado 2021 Nov 02] ; 20(3): 81-94. Disponible en:
http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532014000300008>.
31. Linder-Pelz, S. Toward a theory of patient satisfaction. *Social Science & Medicine.* [Internet] 1982. [consultado 2021 30 Nov] 16(5), 577–582. Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0277953682903112?via%3Dihub>. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(82\)90311-2](https://doi.org/10.1016/0277-9536(82)90311-2)
32. Omint. Cuestionario – Burnout. (s.f.). Disponible en:
<http://www.omint.com.ar/website2/Portals/0/images/news-prestadores/CUESTIONARIO-BURNOUT-INTERACTIVO.PDF>
33. Barragan-Becerra JA, Manrique-Abril FG. Validez y confiabilidad del Servqhos para enfermería en Boyacá, Colombia. [Internet]. 2010. Disponible en:
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/21376/22431>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: ESTRÉS LABORAL EN ENFERMEROS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EMERGENCIAS DEL HOSPITAL MANUEL NUÑEZ BUTRON PUNO-2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN			MÉTODOLOGIA
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p>Problema general: ¿El estrés laboral en enfermeros influye en la calidad de atención en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿El estrés laboral influye en el grado de satisfacción de atención al paciente de los enfermeros del hospital del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021? ¿El agotamiento influye en la calidad de atención de los enfermeros del hospital del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021? 	<p>Objetivo general: Determinar si el estrés laboral en enfermeros influye en la calidad de atención en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar si el estrés laboral influye en el grado de satisfacción del paciente de los enfermeros en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021. Determinar si el agotamiento influye en la calidad de atención de los enfermeros en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021. 	<p>Hipótesis general: El estrés laboral en enfermeros influye de manera significativa en la calidad de atención en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> El estrés laboral influye significativamente en el grado de atención de los enfermeros del hospital del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021. El agotamiento influye significativamente en la calidad de atención de los enfermeros del hospital del 	V1: Estrés Laboral	<p>Agotamiento</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sentimiento de estar abrumado Actitudes de insensibilidad hacia las personas Sentimientos de competencia y realización personal 	<p>Diseño: No experimental transversal</p> <p>Tipo: Aplicada-observacional</p> <p>Nivel: Explicativa</p> <p>Población: 118</p> <p>Muestra: 18</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento(s): Cuestionario</p>

<ul style="list-style-type: none"> • ¿La despersonalización influye en la calidad de atención de los enfermeros del hospital del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021? • ¿La realización personal influye en la calidad de atención de los enfermeros del hospital del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar si la despersonalización influye en la calidad de atención de los enfermeros en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021. • Determinar si la realización personal influye en la calidad de atención de los enfermeros en emergencias del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021. 	<p>Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La despersonalización influye significativamente en la calidad de atención de los enfermeros del hospital del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021. • La realización personal influye significativamente en la calidad de atención de los enfermeros del hospital del Hospital Manuel Núñez Butron Puno-2021. 	<p>V2. Calidad de Atención</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de satisfacción del paciente 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios del Hospital • Atención del personal 	<p>Diseño: No experimental transversal</p> <p>Tipo: Aplicada-observacional</p> <p>Nivel: Explicativa</p> <p>Población: Todos los pacientes que ingresan en Emergencia del Hospital Manuel Núñez Butron-Puno 2021</p> <p>Muestra: 150</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento(s): Cuestionario</p>
--	--	---	--------------------------------	--	---	--

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA / INSTRUMENTO
ESTRÉS LABORAL	Iniesta et al. (21). El estrés laboral es un conglomerado de reacciones físicas o mentales (psicológicas), que aqueja un trabajador, cuando este es sometido a diferentes agentes externos, que superan las capacidades de recepción para enfrentarles, haciendo que se enferme.	<p style="text-align: center;">Agotamiento</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Despersonalización</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Realización personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimiento de estar abrumado • Actitudes de insensibilidad hacia las personas • Sentimientos de competencia y realización personal 	<p>Muestra: 18</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento(s): Cuestionario</p>
CALIDAD DE ATENCIÓN	Carro et al. (28). Indica que la calidad de atención vendría hacer un conjunto de características y cualidades de un bien o servicio y que es avalada en su cualidad de satisfacer una necesidad ya establecida o que es implícita.	Grado de satisfacción del paciente	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios del Hospital • Atención del personal 	<p>Muestra: 150</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento(s): Cuestionario</p>

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos y escala de medición

SINDROME DE BOUNOUT PARA EL ESTRES LABORAL

CUESTIONARIO BURNOUT

Estimado (a), somos estudiantes de enfermería de la Universidad Autónoma de Ica y nos encontramos realizando un trabajo de investigación, que tiene como título "ESTRÉS LABORAL EN ENFERMEROS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EMERGENCIAS DEL HOSPITAL MANUEL NUÑEZ BUTRON PUNO-2021". A continuación, se presentan una serie de enunciados que buscan conocer su opinión acerca de lo sentimientos hacia su trabajo. Este cuestionario es anónimo y con fines netamente académicos. Señale la opción crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= Nunca.

1= Pocas veces al año.

2= Una vez al mes o menos.

3= Unas pocas veces al mes.

4= Una vez a la semana.

5= Unas pocas veces a la semana.

6= Todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis pacientes.	
5	Creo que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con pacientes supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión de enfermería.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis pacientes.	
16	Trabajar directamente con pacientes me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con pacientes.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	

CUESTIONARIO SERVQHOS EVALUACION DE LA CALIDAD DE ATENCION PERCIBIDA

Estimado paciente tenga un buen día, somos estudiantes de enfermería de la Universidad Autónoma de Ica y nos encontramos realizando un trabajo de investigación, que tiene como título “ESTRÉS LABORAL EN ENFERMEROS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EMERGENCIAS DEL HOSPITAL MANUEL NUÑEZ BUTRON PUNO-2021”

Por lo que le solicitamos su total colaboración en el presente cuestionario, cabe decir que esté será totalmente confidencial y anónimo. Indicándole como punto final que toda la información recogida es exclusivamente para esta investigación, por lo que agradecemos la mayor de la sinceridad en cada una de sus respuestas.

INSTRUCCIONES:

En el siguiente recuadro podrá ver que se tiene como indicador principal a la calidad de atención por parte de los enfermeros del área de emergencia del Hospital Manuel Nuñez Butron, teniendo como extremos que fue “Mucho peor de lo que esperaba” como la peor calificación y el “Mucho mejor de lo que esperaba” como la mejor calificación.

La calidad de la atención Sanitaria ha sido...					
	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
Clave respuesta	1	2	3	4	5

1. La tecnología de los equipos que utilizan las enfermeras para hacer su trabajo ha sido.					
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal de enfermería ha sido.					
3. Las indicaciones señalizadas para orientarse y saber dónde ir en el hospital han sido.					
4. El interés del personal de enfermería para cumplir lo que promete ha sido.					
5. El estado en que están las habitaciones del hospital (apariencia, comodidad) ha sido.					
6. La información que la enfermera propone ha sido					
7. El tiempo de espera para ser atendido por la enfermera cuando usted lo requiera ha sido...					
8. La puntualidad de las enfermeras en atenderlo ha sido...					
9. El interés del personal de enfermería para solucionar los problemas de los pacientes ha sido...					
10. La puntualidad de las consultas médicas ha sido...					
11. La rapidez con que consigues lo que necesitas o pides a la enfermera ha sido...					
12. La disposición del personal de enfermería para ayudar cuando lo necesitas ha sido...					
13. La confianza, seguridad que el personal de enfermería trasmite a los pacientes ha sido...					
14. La amabilidad del personal de enfermería del trato con usted u otras personas...					
15. La preparación del personal de enfermería para realizar bien su trabajo (capacitación) ha sido...					
16. La capacidad del personal de enfermería para comprender las necesidades de los pacientes ha sido...					

Anexo 4: Base de datos SPSS 21

ESTRES LABORAL Y CALIDAD DE ATENCION.sav [Conjunto de datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

visible, 49 de 49 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VARI
1	5	3	5	5	3	5	3	3	2	3	3	5	3	3	5	4	3	
2	5	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	2	2	
3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
4	5	5	5	5	4	4	2	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	
5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	
6	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	
7	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	
8	5	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
9	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
10	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
11	5	3	3	2	2	2	3	4	4	4	5	2	4	4	4	4	5	
12	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	2	2	5	
13	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	
14	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	2	4	2	5	2	
15	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	4	3	
16	4	3	4	5	1	2	3	3	2	2	4	3	3	4	4	3	3	
17	4	3	3	3	4	2	2	2	3	3	4	4	4	3	2	2	3	
18	5	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
26	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Numérico	8	0	Me siento emo... (0, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	VAR00002	Numérico	8	0	Me siento cans... (0, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	VAR00003	Numérico	8	0	Cuando me lev... (0, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	VAR00004	Numérico	8	0	Tengo facilidad... (0, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	VAR00005	Numérico	8	0	Creo que estoy... (0, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	VAR00006	Numérico	8	0	Siento que trab... (0, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	VAR00007	Numérico	8	0	Creo que trato... (0, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	VAR00008	Numérico	8	0	Siento que mi t... (0, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	VAR00009	Numérico	8	0	Creo que con... (0, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	VAR00010	Numérico	8	0	Me he vuelto m... (0, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	VAR00011	Numérico	8	0	Pienso que est... (0, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	VAR00012	Numérico	8	0	Me siento con... (0, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	VAR00013	Numérico	8	0	Me siento frustr... (0, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	VAR00014	Numérico	8	0	Creo que trabaj... (0, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	VAR00015	Numérico	8	0	No me preocup... (0, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	VAR00016	Numérico	8	0	Trabajar directa... (0, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	VAR00017	Numérico	8	0	Siento que pue... (0, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	VAR00018	Numérico	8	0	Me siento motiv... (0, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	VAR00019	Numérico	8	0	Creo que consi... (0, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	VAR00020	Numérico	8	0	Me siento acab... (0, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	VAR00021	Numérico	8	0	En mi trabajo tr... (0, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	VAR00022	Numérico	8	0	Creo que los pa... (0, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P1	Numérico	8	0	La tecnología d... (1, MUCHO ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P2	Numérico	8	0	La apariencia (... (1, MUCHO ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P3	Numérico	8	0	Las indicacione... (1, MUCHO ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P4	Numérico	8	0	El interés del p... (1, MUCHO ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P5	Numérico	8	0	El estado en qu... (1, MUCHO ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P6	Numérico	8	0	La informacion... (1, MUCHO ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P7	Numérico	8	0	El estado en qu... (1, MUCHO ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Anexo 5: Documentos administrativos



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, BAUTISTA VILLEGAS MARTIZA, identificada con DNI 47173826 y QUILCA YANA TANIA ROXANA, identificada con DNI 71083957 del Programa Académico de Enfermería, quien viene desarrollando la Tesis Profesional: **"ESTRES LABORAL EN ENFERMEROS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCION EN EMERGENCIA DEL HOSPITAL MANUEL NUÑEZ BUTRON PUNO - 2021"**

Se expide el presente documento, a fin de que el responsable de la Institución, tenga a bien autorizar a los interesados en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 20 de noviembre del 2021




Mg. Georgina A. Aquije Cárdenas
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Av. Abelardo Alva Maúrtua 489 - 499 | Chincha Alta - Chincha - Ica

☎ 056 269176

🌐 www.autonomadeica.edu.pe



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chincha Alta, 20 de noviembre del 2021

OFICIO N°481-2021-UAI-FCS

HOSPITAL MANUEL NUÑEZ BUTRON PUNO 2021
LIC. SILVIA LLANOS CONDORI
JEFA DE ENFERMERAS DEL AREA DE EMERGENCIA
PUNO

PRESENTE.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, proyección y extensión universitaria y bienestar universitario.

En tal sentido, nuestros estudiantes de los últimos semestres académicos se encuentran en el desarrollo de su Trabajo de Investigación, que le permitirán obtener el Título Profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Enfermería, Psicología y Obstetricia. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **AUTORIZACIÓN** de la Institución elegida, para que los estudiantes puedan poder proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación de las estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación que será de gran utilidad para su institución.

Sin otro particular y en la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



Mg. Giorgio A. Aguije Cárdenas
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA



Silvia Llanos Condori
LIC. EN ENFERMERIA
C.E.P. 87177

Av. Abelardo Alva Maúrtua 489 - 499 | Chincha Alta - Chincha - Ica

☎ 056 269176

🌐 www.autonomadeica.edu.pe

Anexo 6: Informe de turnitin al 11% de similitud

ESTRÉS LABORAL EN ENFERMEROS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EMERGENCIAS DEL HOSPITAL MANUEL NUÑEZ BUTRON PUNO-2021

INDICEM DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	2 %
2	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	docplayer.es Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	www.revista-portalesmedicos.com Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	1 %
8	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %

9	repositorio.uwiener.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
<hr/>		
10	repositorio.upeu.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
<hr/>		
11	www.icn.ch	1%
	Fuente de Internet	
<hr/>		

Excluir citas
 Apagado
 Excluir coincidencias < 1%
 Excluir bibliografía
 Activo