



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**“ESTRÉS LABORAL DE LA ENFERMERA Y SU RELACIÓN CON LA  
SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LOS PACIENTES DEL  
POLICLÍNICO MILITAR DE CHORRILLOS, LIMA 2021”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA  
EN ENFERMERÍA EN SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA**

**PRESENTADO POR:  
Lic. CARREÑO DEXTRE, CLAUDIA CECILIA**

**ASESOR:  
Mg. JAIME ALBERTO MORI CASTRO**

**LIMA – PERÚ  
2021**



**DEDICATORIA:**

Agradezco a Dios por ser mi guía y fortaleza en la elaboración de mi Proyecto de Tesis, a mi madre que siempre está conmigo dándome sus mejores palabras de aliento y sabios consejos para crecer personal y profesionalmente. A mis pequeñas princesas que son el motor y motivo de mi vida, y a mi esposo que me brinda su apoyo incondicional y motivación para conseguir mis sueños.

**AGRADECIMIENTO:**

A los profesores y profesoras y personal de la Universidad Privada Norbert Wiener por su gran apoyo en mi desarrollo profesional. A mi asesor Mg. Jaime Alberto Mori Castro, quien con su asesoría y orientación pude desarrollar de la forma más adecuada la presente investigación.

**ASESOR:**  
**Mg. JAIME ALBERTO MORI CASTRO**

## **JURADO**

**Presidente:** Dra. Giovanna Elizabeth Reyes Quiroz

**Secretario:** Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

**Vocal:** Mg. Milagros Lizbeth Uturnco Vera

## Indice

<b>1. EL PROBLEMA</b> .....	<b>11</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.2. Formulación del problema.....	13
1.2.1. Problema general .....	13
1.2.2. Problemas específicos.....	13
1.3. Objetivos de la investigación.....	14
1.3.1. Objetivo general.....	14
1.3.2. Objetivos específicos.....	14
1.4. Justificación de la investigación .....	14
1.4.1. Teórica.....	15
1.4.2. Metodológica .....	15
1.4.3. Práctica.....	15
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	16
1.5.1. Temporal.....	16
1.5.2. Espacial .....	16
1.5.3. Recursos.....	16
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>17</b>
2.1. Antecedentes .....	17
2.2. Base Teórica .....	19
2.2.1. Variable independiente: Estrés laboral .....	19
El estrés.....	19
2.2.2. Variable dependiente: Calidad de atención .....	20
2.3. Formulación de hipótesis .....	23
2.3.1. Hipótesis general .....	23
<b>3. METODOLOGÍA</b> .....	<b>25</b>
3.1. Método de la investigación.....	25
Enfoque de la investigación .....	25
3.2. Tipo de investigación.....	26
3.3. Diseño de la investigación.....	26
Población, muestra y muestreo.....	26
3.4. Variables y operacionalización.....	27

3.4.1.	Variables de estudio .....	27
3.4.2.	Operacionalización de variables.....	28
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.5.1.	Técnica .....	29
3.5.2.	Descripción de instrumentos.....	29
3.5.3.	Validación .....	29
3.5.4.	Confiabilidad .....	29
3.6.	Plan de procesamiento y análisis de datos .....	30
3.7.	Aspectos éticos .....	30
<b>4.</b>	<b>ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....</b>	<b>32</b>
4.1.	Cronograma de actividades.....	32
4.2.	Presupuesto .....	33
<b>5.</b>	<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>34</b>
<b>Anexos</b>	<b>.....</b>	<b>42</b>
Anexo A.	Matriz de consistencia .....	42
Anexo B.	.....	44
Consentimiento informado	.....	46



## **Resumen**

Objetivo. La presente investigación analiza la relación del estrés laboral de la enfermera con la satisfacción de la atención recibida en los pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, Lima. Materiales y Métodos. El presente estudio es una investigación descriptiva de corte transversal y correlacional. La población y muestra estará formada por la totalidad de licenciadas que laboran en forma presencial actualmente conformada por 28 Enfermeras, escogiéndose por conveniencia a 78 usuarios que se atienden diariamente en el Policlínico Militar de Chorrillos, considerando los criterios de inclusión y exclusión. Se utilizará la técnica de la encuesta mediante los instrumentos: Para el desarrollo de esta investigación se utilizará el diseño metodológico seguido por Benzaquen (2014), donde analiza el impacto de la certificación ISO 9001 en la TQM, comparando factores de TQM para medir el nivel de Calidad que brindan las organizaciones en su gestión.

Palabras claves: Estrés laboral en el trabajo, Estrés por parte de las enfermeras, calidad de atención a los usuarios.

## **Abstract**

Objective. The present investigation will analyze the relationship of the nurse's work stress with the satisfaction of the care received in the patients of the Military Polyclinic of Chorrillos, Lima. Materials and methods. The present study is a descriptive cross-sectional and correlational investigation. The population and sample will be made up of all the graduates who work in person, currently made up of 28 Nurses, choosing for convenience 78 users who are seen daily at the Chorrillos Military Polyclinic, considering the inclusion and exclusion criteria. The survey technique will be used through the instruments: For the development of this research, the methodological design followed by Benzaquen (2014) will be used, where it analyzes the impact of ISO 9001 certification on TQM, comparing TQM factors to measure the level of Quality that organizations provide in their management.

Keywords: Work stress at work, Stress on the part of nurses, quality of care for users.

## 1. EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

Empezando a resaltar el significado de estrés la Real Academia Española, menciona como significado de estrés al momento o situación problemática que conlleva a procesos mentales o psicológicos que agravan el estado físico de la persona en ocasiones puede ser grave (1).

De las acciones fisiológicas ejecutadas por las personas mediante un intento por ajustarse a distintas variaciones del ambiente que pueden ser internas o externas. Esta acción nos quiere dar a entender sobre calidad, proporción, sobre la unión entre las habilidades y necesidad o recursos propios ya sean psicosociales en un medio material y social específico (2).

En estrés laboral, (Cordero, 2015) señala que, son momentos en donde el individuo siente su entorno laboral como si estuviera desafiante, peligroso o hasta hostil para la ejecución de sus actividades ocupacionales o que afecta tanto su salud mental o personal (3).

Puede considerar que el profesional de enfermería es uno de los grupos más frágiles de presentar estrés y ansiedad, ya que gran parte de su tiempo esta con pacientes que muestran dolor y sufrimiento. A todo ello, igualmente se suma, el exceso de trabajo durante cada jornada laboral de cada día y las consecuencias que se puedan dar por el ausentismo laboral como: abandono de trabajo, descansos médicos, los despidos injustificados, etc. (4).

La Administración de la Calidad Total (TQM) se ha convertido en una estrategia interna de las organizaciones para mejorar en sus procesos, a través de la mejora de los procedimientos internos, atención oportuna y eficiencia en la atención de los clientes. La implementación requiere de especial atención por parte de los encargados de la parte administrativa y de un proceso de transformación para llevar a cabo el cambio organizacional; es decir, requiere de liderazgo de la dirección para garantizar las ventajas en la organización y de un esfuerzo muy importante de los miembros colaboradores para llevar adelante el proceso de transformación (5).

En el Perú, el estrés laboral y la ansiedad estarían afectando a los profesionales de enfermería que, ante un mayor contacto con pacientes, se sienten vulnerables por las angustias, temores y problemas en su entorno (6).

Uno de los aspectos más importantes a considerar en los integrantes de una organización es su estado de salud, a sabiendas que el mismo tiene influencia en el desempeño y productividad del trabajador, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), este término abarca bienestar físico, mental y social el cual resulta vital para que el individuo llegue a su pleno desarrollo (7).

Actualmente el estrés es un tema común en investigaciones psicológicas, fisiológicas y laborales, debido a las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que nos enfrentamos cotidianamente, en las cuales se hacen presentes diferentes eventos que pueden considerarse estresantes (8).

Las enfermeras de los hospitales públicos tiene un nivel de Satisfacción Laboral promedio bajo, cuyas dimensiones con menor puntuación son: Beneficios Económicos y Condiciones de Trabajo. Asimismo, presentan un grado promedio bajo de Estrés Ocupacional, siendo el componente Superiores y Recursos el que obtiene un mayor puntaje (9).

Las reacciones de estrés, que se deben a la sobrecarga cualitativa, pueden presentarse cuando la ocupación laboral excede la competencia técnica o intelectual del individuo: algunos puestos de trabajo exigen continua concentración, innovación y toma de decisiones con sentido (10).

En el caso específico del Policlínico Militar de Chorrillos, esta situación se ve agravada aún más por la gran demanda de pacientes que existe en el referido policlínico, la deficiente administración y organización del personal, la doble asignación de funciones, la falta de equipos de bioseguridad (EPP) y su temor a posible contagio COVID 19, así como a problemas personales. Cabe señalar que en la actualidad el personal de enfermeras del Policlínico Militar de Chorrillos se encuentra reducido en un 20%, principalmente porque la gran mayoría de ellos son considerados personas vulnerables, por su estado de gravidez, entre otros, hecho

que afecta directamente al personal “apto” para laborar y su implicancia en la calidad de atención.

La calidad de atención a los pacientes en la administración de los distintos centros de salud en nuestro país, es un tema de actualidad y de gran importancia para el desarrollo actual y futuro de la gestión de salud pública, mucho más aún en estos tiempos del COVID-19. Han pasado casi 18 meses de Alerta Sanitaria y aún se observan grandes rezagos de problemas administrativos en la mayoría de los centros de salud del País, los mismos que traen como consecuencia problemas como el estrés laboral y se reflejan en la calidad de atención a los pacientes, por ende, altera el nivel de satisfacción de los mismos.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación del estrés laboral de la enfermera con la satisfacción de la atención recibida en los pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, Lima 2021?

### **1.2.2. Problema específico**

- ¿Cuál es la relación del estrés laboral de la enfermera en su dimensión cognitivo con la satisfacción de la atención recibida en los pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, Lima 2021?
- ¿Cuál es la relación del estrés laboral de la enfermera en su dimensión físico y emocional con la satisfacción de la atención recibida en los pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, Lima 2021?
- ¿Cuál es la relación del estrés laboral de la enfermera con la satisfacción de la atención recibida en su dimensión elementos tangibles en los pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, Lima 2021?
- ¿Cuál es la relación del estrés laboral de la enfermera con la satisfacción de la atención recibida en su dimensión fiabilidad y empatía en los pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, Lima 2021?

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

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

Analizar la relación del estrés laboral de la enfermera con la satisfacción de la atención recibida en los pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, Lima 2021

#### **1.3.2. Objetivo específico**

- Determinar la relación del estrés laboral de la enfermera en su dimensión cognitivo con la satisfacción de la atención recibida en los pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, Lima 2021
- Determinar la relación del estrés laboral de la enfermera en su dimensión físico y emocional con la satisfacción de la atención recibida en los pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, Lima 2021
- Determinar la relación del estrés laboral de la enfermera con la satisfacción de la atención recibida en su dimensión elementos tangibles en los pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, Lima 2021
- Determinar la relación del estrés laboral de la enfermera con la satisfacción de la atención recibida en su dimensión fiabilidad y empatía en los pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, Lima 2021

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

#### **- Razones que motivan la investigación**

La presente investigación contribuye a evidenciar los niveles de estrés que vienen percibiendo el personal de enfermeras(os) del Policlínico Militar de Chorrillos, y de qué manera se relaciona en la calidad de atención a los pacientes, el mismo que puede ser medido con el nivel de satisfacción de los mismos, ya que no existen estudios que analice dicha problemática actual en los diferentes centros de salud del país, menos aún en el Policlínico Militar de Chorrillos.

## **- Importancia del tema de Investigación**

Las organizaciones que han implementado medidas de bienestar a su personal para evitar un estrés laboral, han logrado beneficio a la mejora de las relaciones con los usuarios (pacientes). Por lo tanto, la calidad de atención para medir el nivel de satisfacción es un factor crucial y determinante en el desarrollo de las organizaciones; para el caso del tema en estudio, el conocimiento del desempeño laboral del personal de salud (enfermeras/os) es importante en la toma de decisiones de la gestión de salud que brinda el Policlínico Militar de Chorrillos.

### **1.4.1. Teórica**

Para llevar a cabo el desarrollo de la presente investigación, se ha considerado al estrés como una respuesta del ser humano ante la ausencia de capacidad para resolver problemas, tocando como tema principal el estrés dentro de personas que laboran en un centro de salud, las cuales están en este constante estrés, estado debido a la labor que desempeñan y que en muchas ocasiones están cerca de resultados negativos, muertes y muchos casos trágicos lo que explica y contribuye con la determinación de las causas de niveles de estrés laboral que están se relaciona en forma directa en el rendimiento de los enfermeros(as) del Policlínico Militar de Chorrillos (11).

### **1.4.2. Metodológica**

La investigación con él fin de identificar las principales causas que provocan estrés en los profesionales de enfermería del Policlínico Militar de Chorrillos, proponiendo luego, estrategias que reduzcan o eliminen esos factores generadores de estrés a fin de entregar servicios de calidad a los usuarios.

### **1.4.3. Práctica**

La necesidad que tienen estos profesionales de prever y afrontar el stress, a través de una mejora de su entorno laboral, la que está determinada por supuesto, a una mejor gestión administrativa mediante la toma de decisiones acertadas que conlleven a establecer estrategias para incrementar la calidad de atención del individuo del Policlínico Militar de Chorrillos y así como mejorar la interrelación enfermera-paciente. Contribuir que el trabajo de investigación sirva como datos

pasados para algunas entidades del rubro de la salud específicamente las enfermeras(os) para que lo tomen como referencia en la implementación de procesos de cuidado y reducción del stress durante el trabajo y por ello incrementar la calidad de atención de los individuos que se vengan a atender.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

El presente proyecto de investigación se llevará a cabo durante el periodo comprendido entre los meses de enero y mayo del 2021.

### **1.5.2. Espacial**

El presente proyecto se ejecutará en el Policlínico Militar de Chorrillos, localizado en la Villa Militar Oeste en el distrito de Chorrillos, Lima – Perú.

### **1.5.3. Recursos**

Es imprescindible señalar que no se presenta problema alguno, en el sentido que, se cuenta con una maquina laptop, así como el servicio de internet, para llevar a cabo el proceso de exploración de investigación y, finalmente, de ser el caso, se puede descargar algún programa (SPSS) que permita analizar y procesar la información con que se cuente.



## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### **A nivel internacional:**

Cremades (2016) en España, utilizando datos bibliográficos de fuentes como IME, TESEO, IBECS, entre otros, como resultados que, las principales causas del estrés de profesionales de enfermería en Alicante son la sobrecarga de trabajo (77.27%), las obstaculizaciones continuas en el cumplimiento de los deberes (63.63%) y la falta de tiempo para realizar sus tareas (59.09%) (12).

Irazábal y Leano (2019) en el Ecuador, utilizaron instrumento, el “The Nursing Stress Scale” y un cuestionario para pacientes con preguntas politómicas. Los resultados arrojaron que los factores laborales estresantes más frecuentes fueron sentir impotencia ante la falta de mejoría de un paciente (54,7%), carencia de capital humano (41,5%) y (20,8%) impedimentos para laborar con algunos colegas en su propia unidad (13).

Marín y col., (2017) en México, buscan determinar el grado de satisfacción de los pacientes mediante la satisfacción del personal de enfermería, aplicando un cuestionario a 90 enfermeras y 70 pacientes, cuyos resultados señalan que el 71% está de acuerdo con su trabajo a pesar de que el 29% considera que existe un ambiente tenso con sus jefes (14).

Charria y Sarsosa (2017) en Colombia, encontraron que los resultados indican un alto nivel de estrés laboral en el personal de salud, con incidencia en los síntomas fisiológicos con un puntaje de 28.6, en los intelectuales y laborales con un 20.6. Concluyéndose que el estrés dentro del área de trabajo por parte del equipo asistencial se asocia con limitaciones del área de trabajo (15).

Castillo y col., (2017), en Colombia, luego de la aplicación del instrumento “The Nursing Stress Scale” encontraron que el 33.9% tuvieron un nivel alto de estrés, siendo los factores asociados contar con una edad que sea < 30 años, estar en una relación, tener o criar niños, realizar su labor de forma externa, entre otros (16).

### **A nivel nacional:**

García (2018), encontró señales de estrés en los profesionales de la salud, en la dimensión de agotamiento 70%, realización personal 60% y despersonalización 65%. Grado de calidad de cuidado, en la dimensión humana 65%, técnico científico 55% y administrativa 55%. El grado de correlación entre el grado de estrés y la calidad de trato, ( $r = -0.645$ ), concluyéndose la relación: estrés laboral - calidad de atención (17).

Guerra (2019), encontró que el 47 % de entrevistados cuentan con un elevado grado de estrés y el 43% manifiestan un grado de desempeño bajo al regular. Determina que existe una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral; se concluye, que el estrés dentro del trabajo afecta gradualmente en la realización de las tareas de los enfermeros en las áreas de alto riesgo para el paciente del Hospital de Pampas 2019 (18).

Quispe (2019), dice que en nivel de estrés del personal del área médica en extensión del cansancio Emocional es 77,8% bajo y 22,2% medio, composición individual 100% alto y despersonalización 100% bajo. función laboral, dimensión calidad de trabajo 82.2% eficiente y 22.2% regular; en responsabilidad, trabajo en equipo y compromiso institucional 100% de eficiencia cada uno. Concluye relación: nivel de estrés - desempeño laboral (19).

Rodríguez y Bazán (2015), encontraron que el grado de estrés por el trabajo del personal de salud en el área de emergencia del Hospital Regional de Trujillo fue disminuido en un 47%, frente al 53% donde se evidenció un grado elevado. Calidad del cuidado de pacientes, el 45% percibe calidad contraindicada y el 55% una calidad adecuada. Se concluye que, existe una alianza calculable entre el grado de estrés elevado y la calidad de atención brindada con un 95% de confiabilidad (20).

Velásquez, (2015), mediante la aplicación de dos cuestionarios, encontraron que el 71,4% de los licenciados de enfermería de la muestra investigada, muestra un elevado grado de estrés en la capacidad de Manifestaciones fisiológicas y psicológicas de las variables Estrés laboral, mientras que el 28,6% se encuentra con un nivel medio (21).

Guia (2018), determinó la relación entre el nivel de estrés laboral y satisfacciones del usuario externo del centro de salud CLAS Lima, Perú, evidenció que una sobrecarga laboral (por ejemplo por una exposición continua a reclamaciones o quejas de clientes) genera una situación elevada de estrés, la misma que afecta el desempeño del personal de salud en la calidad de atención de sus pacientes por ende afecta la satisfacción de los usuarios del centro de salud; concluyendo que un 78% de pacientes manifestaron algún tipo de disconformidad por la calidad de atención recibida en días de sobrecarga laboral del personal de enfermeras, reflejando un alto índice de estrés por la falta de personal y sobrecarga laboral (22).

## **2.2. Base Teórica**

### **2.2.1. Primera variable: Estrés laboral**

#### **El estrés**

Es considerado como una reacción ante cualquier cambio o amenaza, por parte del organismo. Desde otro enfoque, es de igual manera, una respuesta del ser humano ante la ausencia de capacidad para resolver problemas, que originan resultados negativos (23).

Los síntomas que se presentan en un cuadro de estrés, se encuentra el nerviosismo y ansiedad. El sistema nervioso responde desproporcionadamente a determinados estímulos que lo afectan. Se inicia en la mente, afectando diversos órganos del cuerpo (taquicardia, colon irritable, entre otros) (24).

Se presentan también factores de riesgo en el trabajo como: grado de responsabilidad, conflicto, en los sociales, el clima organizacional, el contacto con los pacientes, la carga laboral, la cualificación profesional, los horarios distorsionados, el entorno en el cual se ejecuta la labor, entre otros (25).

A estos factores hay que agregar además los que tienen relación con la reducción de individuos y el disminuido tiempo que nos brindan para ejecutar las tareas. El desmesurado trabajo por parte de las enfermeras es bajo, sobre todo, al momento que aparece abundante tarea cuando este tiene un alto nivel de complejidad (26).

El estrés asociado con el trabajo es puntual o crónico. Estrés laboral positivo, aquel que no afecta la salud del sujeto y su duración se acopla con el estímulo estresor. Estrés laboral negativo. Está relacionado con la afectación de la salud del individuo. Se mencionan a continuación, algunas de ellas: El acoso laboral. Insatisfacción en su trabajo. Sobrecarga de funciones en puesto laboral. Niveles bajos de salario. Ausencia de motivación al trabajo, ausencia de incentivos (27).

### **Primera dimensión: Cognitivo**

Son inconvenientes que alteran al trabajador en horas de trabajo, se relaciona negativamente, pueden ser: Problema familiar, que está valorado en la sociedad, problemas de parejas, discordias que afligen el desempeño del sujeto, causando estrés. Económicos: Se tiene ingresos salariales, conflictos económicos afecta las actividades del trabajador, que baja el potencial del trabajador. La personalidad: depende de costumbre, motivaciones, personalidad que se reaciona en actitudes negativos en su vida y el trabajo (28).

### **Segunda dimensión: Físico**

Son todos los efectos de fatiga por estrés dependen del aburrimiento, por el excesivo trabajo muscular, que bajan el rendimiento y genera aumento de errores, falta en el trabajo, rotación de personal y puede causar accidentes; también generan aumento de frecuencia cardíaca, tensión muscular, falta de sueño, tensión, debilidad, irritabilidad fatiga excesiva, cansancio al inicio de sus labores (29).

### **Tercera dimensión: Emocional.**

El estrés causa tedio, fatiga, monotonía que disminuye la productividad, causando frustración, aburrimiento haciéndole monótono al trabajador. Tiene apatía y desinterés, su estado de ánimo está deteriorado, la actitud va acompañado de la baja calidad y la cantidad de lo que produce (30).

### **2.2.2. Segunda variable: Satisfacción del paciente**

Ishikawa (1986), relaciona la calidad con el valor que el usuario percibe en un servicio recibido, considerando para ello, sus características técnicas, costo y funcionalidad. Walton (1988), por su parte, relaciona a la calidad con una mejora

continua. Deming (1989), fortalece lo dicho por Walton, en el sentido que un proceso de mejora continua en la calidad del producto o servicio conlleva hacia una mejora de la productividad y la competitividad, de la empresa (31).

Ouchi (1982), dice que la cadena de valor de la empresa se asocia a la calidad, siendo no sólo en productos, sino en equipo directivo, instalaciones y ubicación. La calidad hoy en día no solo se le asigna al producto sino también al servicio, por incidencia que tiene sobre competitividad. La condición es la realización de acciones de manera ordenada, ejecutando el pensamiento normal para mejorar los recursos empleados en una acción, de manera que incrementen las ventas y/o se disminuyan los precios (32).

La satisfacción del Servicio, se refiere a comparación entre captación de complacencia de personas que usaron el servicio realmente recibida por la empresa. Cuando se habla de aptitud de la prestación se entiende por la “atención prioritaria que se brinda a usuarios, en maximizar satisfacción de expectativas.”. Parasuraman y Berry (1985, 1988), definen calidad del servicio al resultado de comparación en expectativas del cliente en el servicio que recibe y percepción por servicio recibido (33).

Todo servicio tiene como característica principal su intangibilidad, al estar asociado o no a un producto físico. Tienen también una relación de doble vía entre quien consume y quien crea el servicio; quien brinda una prestación que puede variar ante diversos clientes y, por tanto, la calidad igualmente modifica según la orientación que se posea de un establecido servicio (34).

La importancia de calidad, radica en satisfacción de necesidades del cliente, se minimiza defectos en productos y servicios que se brindan, minimizando el derroche de materiales o tiempo, entre diversos semblantes. Cabe señalar de otro lado que, existen diversos modelos de la calidad del Servicio, tales como; El Modelo de la escuela nórdica. Relaciona la calidad con imagen corporativa, en calidad percibida por los clientes, llamada calidad técnica y la calidad funcional (35).

El Modelo de la escuela americana. Conocida como SERVQUAL, mide en forma separada, las expectativas y percepciones de los clientes, tomando para ello en consideración, los comentarios de los consumidores. Considera 10 dimensiones;

tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y, comprensión al cliente (36).

Watson señaló que la enfermería se cataloga como una unión entre ciencia de gran importancia que expresa: “El autocuidado es indispensable, si la enfermera está bien, lo transmitirán a las personas, debemos cambiar primero nosotros para poder darle a los demás lo que tenemos dentro, si no estamos plenos de amor, de humanidad, de paciencia, será difícil llevar a los demás, energía positiva, además hará que el transcurso de curación sea más rápido para quien lo necesite...” (37).

Los inicios de la enfermería como profesión durante el siglo XIX, Florence Nightingale (1959), no solo fundamentó firmemente la profesión y su relación con la sabiduría científica, con la que se identificó e insistió sobre la conducta del personal de salud; Años después, en 1980, la Asociación Americana de Enfermería brinda un significado a la labor individualista de la carrera como el tratamiento y diagnóstico ante los problemas de salud de los humanos (38).

Es importante para formar profesionales con gran competitividad enmarcados en la complejidad del actual sistema de cuidado de la salud. Complejidad que es derivada debido al declive de los residentes, descenso del alojamiento dentro del hospital con incremento de la severidad de los individuos, crecimiento y adelanto de tecnología y diversificación sociales en el área familiar; se afirma que la función de enfermería está ligada a los procesos globales, relacionados con el cuidado y atención del paciente (39).

### **Primera dimensión: Elementos tangibles**

Se describen a los recursos humanos, a los equipamientos, a las instalaciones físicas, los insumos y materiales, las herramientas, materiales de informaciones y otros, ello indica que va a medir la calidad relacionado a la infraestructura, los equipamientos, los recursos humanos y los materiales, mediante las apreciaciones visuales para tener óptimas condiciones de las instalaciones, el cual se pueden observar, tocar, degustar y sentir y degustar (40).

### **Segunda dimensión: Fiabilidad**

Vienen a ser las capacidades de los desempeños del trabajador de forma precisa y segura, ejemplo: cuando presta buenos servicios, en las resoluciones de los

problemas y también de los precios, cumpliendo todo lo prometido; la fiabilidad va a determinar los grados de probabilidades de los funcionamientos del proceso, según los grados de credibilidades, veracidades, y honestidades para tener una buena calidad de atención (41).

### **Tercera dimensión: Empatía**

Viene a ser las disposiciones internas de los sujetos hacia otras, sea mediante las perspectivas sociales, donde se plantean emociones que no van a depender casi de las personas caracterizada por los contextos o situaciones de forma multidimensional e integral donde: La empatía afectiva - cognitiva de signos negativos: que activa formas cognitivas que implican mecanismos emocionales. Empatía afectivo - cognitivo de signo emocional positivo: que activar procesos emocionales como alegría. Contagio emocional: impide a la persona ubicarse a entender lo que siente (42).

### **2.2.3. Rol de la enfermera sobre el tema**

Los profesionales que trabajan dentro del área de enfermería, debido al ámbito donde desempeñan sus funciones, están sometidos a un elevado grado de estrés, con gran aparición de problema psicológicos, disgusto en su trabajo, dejadez y habituales variaciones en su área laboral. En ese sentido, el estrés es considerado como una de las causas más importantes de los referidos efectos, de ahí que distintos especialistas hacen mención que dicha carrera conlleva a presentar un largo sacrificio y compromiso, con ello se carga gran presión, discusiones internas y hasta variabilidad de la actitud. El estrés en personal de salud se daría por un solo factor presente, sino a la constante suma de condiciones estresantes que someten a la enfermera/o a una carencia de recursos para hacer frente a estas situaciones que causen estrés (43).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe una relación estadísticamente significativa del estrés laboral de la enfermera con la satisfacción de la atención recibida en los pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, Lima 2021

H0: No hay relación del estrés laboral de la enfermera con la satisfacción de la atención recibida en los pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, Lima 2021



### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. Método de la investigación

El método de investigación que se aplicará será mediante el uso del método de la observación, medición, cuantitativo y cualitativo se podrá reconocer hechos del problema de investigación y obtener información numérica para el análisis estadístico, pues mediante éste se busca describir una realidad con la información recogida de las encuestas y a través de estos, identificar los factores laborales que se relaciona en el estrés del personal de enfermería y este a su vez en la satisfacción de los pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos (44)

Para la investigación se desarrollará una herramienta de medición de la calidad que fue aplicado por Jorge Benzaquen en un estudio longitudinal donde se compara uno de sus nueve factores de éxito de la Gestión de Calidad, que combina los elementos claves identificados por los autores mencionados en el Marco Referencial. En esta investigación, se considera que el estrés laboral (X) es una función independiente que hará depender al factor que corresponde a la segunda variable (Y1).

Esto es,

$$X=f(Y_1).$$

Se consideró un promedio simple para el modelo matemático:

$$X_{ij} = \frac{1}{n} \sum_{m=1}^n X'_m$$

Donde  $x_{ij}$  representa el promedio de la puntuación obtenida para cada pregunta. Es decir, se van a tratar a las calificaciones en el diferencial semántico como puntuaciones para llegar a una visión general con fines ilustrativos.

#### Enfoque de la investigación

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, pues crea datos descriptivos, tomando como base la información recogida de las personas, así como la observación de sus conductas (45).

### **3.2. Tipo de investigación**

Es de tipo aplicada, ya que busca identificar una problemática en particular, así como una adecuada solución en otras para un contexto específico, los resultados serán usados en la solución de la problemática identificada (46).

### **3.3. Diseño de la investigación**

Será de diseño correlacional, ya que se tendrá como propósito calcular el grado de relación el cual se presenta entre las variables (47).

### **Población, muestra y muestreo**

La población se encuentra definida por la totalidad de licenciadas que laboran en forma presencial actualmente conformada por 28 Enfermeras, escogiéndose por conveniencia a 78 usuarios que se atienden diariamente en el Policlínico Militar de Chorrillos.

#### **Criterios de Inclusión :**

- Enfermeras del sexo femenino.
- Enfermeras que fluctúen la edad de 35 a 55 años.
- Enfermeras que laboran más de 1 año en el Policlínico militar.
- Enfermeras que participan de forma voluntaria.
- Enfermeras que firmen el consentimiento informado.

#### **Criterios de Exclusión :**

- Enfermeras que se encuentran en trabajo remoto.
- Enfermeras que se encuentren de vacaciones.
- Enfermeras que se encuentren de licencia.
- Enfermeras que laboren menor de 1 año.
- Enfermeras que no deseen participar en la investigación.

### **3.4. Variables y operacionalización**

#### **3.4.1. Variables de estudio**

El actual trabajo muestra las variables indispensables que son el estrés laboral y la satisfacción de los pacientes. Según se demostró, las variables son cuantitativas, y su escala de medición es la nominal.

#### **Definición conceptual de la primera variable Estrés laboral**

Es el estrés asociado al ámbito del trabajo, el mismo que puede ser puntual o crónico (48).

#### **Definición operacional de la primera variable Estrés laboral.**

Es aquel estado que se presenta en los profesionales que mantienen o llevan un estilo de vida agitado, donde los requerimientos del trabajo sobrepasan o exceden los recursos que la persona o individuo tiene para esa actividad, aparece ante una situación difícil de resolver que provoca cambios tanto físicos como mentales (carácter, actitudes, etc.). Las dimensiones: estrés cognitivo, estrés físico y estrés emocional. Es así que se cuenta con 9 preguntas y 3 dimensiones.

#### **Definición conceptual de la segunda variable Satisfacción de los pacientes.**

Se relaciona con la calidad del servicio, significa “atender de manera prioritaria a los usuarios, para maximizar la satisfacción de sus expectativas (49).

#### **Definición operacional de la segunda variable Satisfacción de los pacientes.**

Es considerado como el grado en el que las enfermeras y pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, considera que la calidad de atención prestada es la mejor. Las dimensiones planteadas son: elementos tangibles, fiabilidad y empatía. Es así como se cuenta con 9 preguntas y 3 dimensiones.

### 3.4.2. Operacionalización de variables

TÍTULO: ESTRÉS LABORAL DE LA ENFERMERA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL POLICLÍNICO MILITAR DE CHORRILLOS, LIMA 2021								
VARIABLE	Tipo variable por naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Estrés laboral	Tipo de variable: Cualitativa Escala: Ordinal	Es el estrés asociado al ámbito del trabajo, el mismo que puede ser puntual o crónico	Es considerado como una reacción física, psicológica y conductual, que aparece ante una situación difícil de resolver que provoca cambios en la persona desde el punto de vista físico y mental.	Cognitivo	De cómo el estrés laboral se relaciona en la memoria y la concentración	1,2,3	Bajo	De 1 a 9
				Físico	Cómo el estrés laboral se relaciona en el Insomnio, la hipertensión y los problemas dermatológicos	4,5	Medio	De 10 a 18
				Emocional	Cómo el estrés laboral se relaciona en los ataques de pánico, ansiedad y depresión	6,7,8	Alto	De 19 a 27
Satisfacción de los pacientes	Tipo de variable: Cualitativa Escala: Ordinal	La satisfacción de los pacientes significa "medida de la calidad de atención que supera las expectativas de los pacientes"	Es el grado en el que las enfermeras y pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, considera que la calidad de atención prestada es la mejor	Elementos tangibles	De cómo la calidad del servicio se relaciona en los elementos tangibles	1,2,3	Bajo	De 1 a 8
				Fiabilidad	Cómo la calidad del servicio se relaciona en la capacidad de brindar el servicio ofrecido.	4,5	Medio	De 9 a 16
				Empatía	Cómo la calidad del servicio se relaciona en la atención personalizada y cortés	6,7,8	Alto	De 17 a 24

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

#### **3.5.1. Técnica**

La técnica por utilizarse para la recolección de datos serán las encuestas, las mismas que son las más confiables para este tipo de investigación; dichas encuestas se realizarán el 20 de noviembre de 2021 en el Policlínico Militar de Chorrillos.

#### **3.5.2. Descripción de instrumentos**

Con respecto al tipo de instrumento que llegaremos a emplear para la recopilación de datos informativos, este será el cuestionario que será desarrollado el 20 de noviembre de 2021, el cual contará con unos cuantos ítems donde podremos medir las variables de estudio, este mismo que será aplicado en forma personal a cada usuario del Policlínico Militar de Chorrillos durante el periodo de la presente investigación - año 2021. Para el tratamiento y presentación de la base de datos, la información, se hará uso de programas: Excel y el paquete estadístico SSPP.

#### **3.5.3. Validación**

La validez hace a un instrumento ser medible de las variables estudiar. En nuestro trabajo de investigación, los instrumentos fueron validados por los autores originales de los instrumentos mediante los juicios de expertos, sometidos a las opiniones de tres expertos por cada instrumento. Se analizaron los instrumentos mediante tres conceptos: relevancia, pertinencia y claridad. Se cumplieron con las condiciones, donde cada experto ha firmados los certificados de validez en el trabajo original indicando que existe Suficiencia. Las validaciones de las pruebas pilotos fueron por tres expertos sobre el tema, se han verificado los estados de los instrumentos, con validez interna donde se obtuvieron 0,95 y 0.89 respectivamente para el estrés y la satisfacción.

#### **3.5.4. Confiabilidad**

Para poder asegurar la confiabilidad de los instrumentos, se realizó pruebas pilotos, por cada instrumento usando el alfa de Cronbach, ya que en un estudio realizado titulado **“Validez y Confiabilidad del cuestionario para medir adherencia al**

**tratamiento de pacientes con enfermedad cardiovascular”**, aplicando el Alfa de Cronbach de 0,989, realizo la prueba piloto en 145 pacientes, obtuvo 0,837, y con escala de confiabilidad, se dice que el instrumento tiene alta confiabilidad.

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

Para realizar un adecuado análisis de datos, se procederá a efectuar luego del levantamiento o recopilación de información, La recolección de la información fue a través del llenado del cuestionario, el mismo que se desarrollará el 20 de noviembre de 2021.

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente estudio de investigación tendrá los siguientes criterios:

#### **Principio de autonomía**

Al abordar a los usuarios, individuos o pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, se tendrá presente que se debe respetar la libre voluntad y decisión de participación de cada uno de ellos. A los colegas que están encargados de la aplicación o ejecución de la encuesta se les brindará la información más minuciosa y detallada acerca del trabajo a desempeñar, para después brindar y solicitar el consentimiento informado, y que la participación sea apropiada en el presente trabajo de investigación (50).

#### **Principio de beneficencia**

A los colegas que se encuentran encargados del levantamiento de la información y datos se les explicará sobre lo beneficioso y provechoso que se obtendrá después de haber puesto en práctica dicho estudio.

#### **Principio de no maleficencia**

A los usuarios entrevistados en dicho estudio de investigación, les informaremos que no habrá riesgo alguno en su salud e integridad.

## **Principio de justicia**

A los que están involucrados en el presente trabajo de investigación, se les tratará con cordialidad, respeto a cada uno y sin preferencia alguna.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades del año 2021

ACTIVIDADES	2021							
	Ago	Set	Oct	Nov	Nov	Nov/Dic	Nov/Dic	Dic
Estructuración y aprobación del tema de investigación	X							
Organización e implementación		X						
Aplicación			X					
Remodelación			X					
Elaboración de instrumentos				X				
Realización de instrumentos				X				
Procesamiento de datos					X			
Análisis e interpretación						X		
Control y evaluación							X	
Informe final								X



## 4.2. Presupuesto

RECURSOS	MATERIALES	CANTIDAD	COSTOS UNITARIOS	COSTOS TOTALES
<b>POTENCIALES HUMANOS</b>	<b>REC. HUMANOS</b>			
	Costo del proyecto	1	1500	1500
	Asesoría	1	1236	1236
	Recolección de datos	1	400	400
	Digitación	1	250	250
<b>RECURSOS MATERIALES</b>	<b>MATERIAL DE IMPRESIÓN</b>			
	Fotocopias e impresiones	meses		170
	<b>MATERIAL DE ESCRITORIO</b>			
	Papel bond A4	2 millares	13	26
	Fólderes	10	4	40
	Lápiz, USB	1	30	30
<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>			
	Movilidad diversa	meses		200
<b>RECURSOS FINANCIEROS</b>	<b>El proyecto será autofinanciado</b>			
<b>TOTALES</b>			<b>3433.00</b>	<b>3852.00</b>

## 5. REFERENCIAS

1. Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española. [Internet]. Madrid. RAE.2020. Disponible en <https://dle.rae.es/>
2. Tom C., Amanda G., Eusebio R. El estrés relacionado con el trabajo. [Internet]. Bélgica. 2005. Disponible en: <https://osha.europa.eu/es/publications/report-research-work-related-stress/view>
3. Agustín C. Estrés laboral, fuentes de estrés e inteligencia emocional en los trabajadores del centro de urgencias y emergencias 112 de Extremadura. [Internet]. España. 2015. Disponible en: [http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/3270/TDUEX\\_2015\\_Cordero\\_Magan.pdf?sequence=1](http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/3270/TDUEX_2015_Cordero_Magan.pdf?sequence=1) tiene
4. Flor O., Susy P., Melissa T. Estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el servicio de Pediatría en un Hospital Nacional Lima. [Internet]. Universidad Cayetano Heredia, 2017–2018; Lima 2018. Disponible en: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4369/¿Cómo\\_OchantePalomino\\_Flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4369/¿Cómo_OchantePalomino_Flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
5. Benzaquen De las Casas, Jorge B. (2013) La Calidad de las Empresas de América Latina: El Caso de Perú. *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 7(1), 41-59. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/105430>
6. Gustavo C. Impacto del estrés laboral en el anestesiólogo. [Internet]. Rev. Colomb. 2006 Anestesiol; Volumen 34 (4). Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-33472006000400003](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-33472006000400003)
7. Valencillo M. et al. Síntomas musculoesqueléticos y estrés laboral en el personal de enfermería de un hospital militar. [Internet] . Volumen 17 (2). Disponible en:

[http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S131501382009000200002&script=sci\\_arttext](http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S131501382009000200002&script=sci_arttext)

8. Hernandez E. Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral de las enfermeras. [Internet]. Disponible en:  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim073h.pdf>
9. Oré, D. Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública. [Internet]. Disponible en:  
<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/152893>
10. Garcia, G. Relación entre localidad de atención que se brinda al usuario y el grado de estrés de la enfermera en el Hospital Central FAP. [Internet]. Disponible en:  
<file:///Users/luisaguilar/Downloads/605-2022-1-PB.pdf>
11. Jesús C. Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería. [Internet]. España. Universidad de Alicante; 2016. Disponible en:  
[https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis\\_cremades\\_puerto.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis_cremades_puerto.pdf)
12. Eslendy I., Carolina L. Factores laborales estresantes en el profesional de Enfermería y su influencia en la percepción de calidad de atención a los pacientes del servicio de hospitalización clínica del Hospital General IESS Quito Sur, Quito, abril 2018 - marzo 2019. Ecuador. Universidad central del Ecuador; 2019. [Internet]. Disponible en  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18518/1/T-UCE-0014-CME-072.pdf>
13. Martha M., Claudia A., Josefina V. Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social. [Internet]. RICS. Junio 2017; 6(11): 287-312. Disponible en:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5985482>
14. Kewy S., Victor C. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. US [Internet]. 1ene.2018 [citado 28sep.2021]; 20(1): 44-52. Disponible en:  
<https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3204>

- 15.** Irma C., Norma T., Aldo A. Estrés laboral en enfermería factores asociados: Cartagena (Colombia). Salud Uninorte. 2014; 30(1): 34-43. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/264052565\\_Estres\\_laboral\\_en\\_enfermeria\\_factores\\_asociados\\_Cartagena\\_Colombia](https://www.researchgate.net/publication/264052565_Estres_laboral_en_enfermeria_factores_asociados_Cartagena_Colombia)
- 16.** Nelly G. Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia. [Internet]. Piura, 2018. Perú. Universidad San Pedro; 2018. Disponible en: [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8594/Tesis\\_59945.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8594/Tesis_59945.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 17.** Dinesse G. Influencia del estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas 2019. Perú: Universidad Roosevelt; (2020). Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/19520HOSPITAL%20DE%20PAMPAS%202019.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- 18.** Yordane Q. Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud del Centro de Salud El Bosque, La Victoria, Chiclayo, 2018. Perú: Universidad de Sipan; (2019) Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6475>
- 19.** Melanie R., Claudia B. Estrés laboral de la enfermera y calidad de cuidado percibido por el adulto del Servicio de Emergencia Hospital Regional Docente Trujillo – 2015. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2015. Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.12759/1695>
- 20.** Karem V. Estrés laboral del licenciado en enfermería y la calidad de cuidado del paciente en emergencia adultos del hospital nacional alberto sabogal sologuren – Essalud del Callao. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; (2015). Disponible en [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1122/T024\\_47230788\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1122/T024_47230788_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- 21.** Florencia S. Estrés laboral, satisfacción en el trabajo, y bienestar psicológico en los trabajadores de una empresa cerealera. Argentina: Universidad abierta Interamericana; (2011). Disponible en:  
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- 22.** Guia H. Estrés laboral y Satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud CLAS Ttio, Perú 2018. [Internet]. Lima, 2018. Perú. Disponible en:  
<https://core.ac.uk/download/pdf/225577433.pdf>
- 23.** Gustavo C. Impacto del estrés laboral en el anesthesiólogo. Rev. colomb. anesthesiol. [Internet]. Noviembre de 2006 [consultado el 28 de septiembre de 2021]; 34 (4): 233-240. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-33472006000400003&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-33472006000400003&lng=en).
- 24.** Gloria G. Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: El papel del genero. Valencia España; (2006). Disponible en:  
<https://www.uv.es/maglogon/GonzalezMorales2006TESIS.pdf>
- 25.** Antonia M., Roxana O., Ana U., Maritza V. Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. Rev Per Obst, Volumen 3 Número (1). (2007). Disponible en:  
<https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/543/4>
- 26.** Alyson M. Manejo del estrés. Leukemia. USA (2019) Disponible en:  
[https://www.ils.org/sites/default/files/National/USA/Pdf/Publications/PS92S\\_SP\\_Managing\\_Stress2019.pdf](https://www.ils.org/sites/default/files/National/USA/Pdf/Publications/PS92S_SP_Managing_Stress2019.pdf)
- 27.** Bernardo M., Carmen B. Factores de riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. España: Universidad Autónoma de Madrid; (2010). Disponible en:  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

- 28.** Cavanaugh A., Boswell R., Roehling V., Boudreau W. An empirical examination of self-reported work stress among US managers. *Journal of applied psychology*. 2000; 85(1):65-74. doi: 10.1037/0021-9010.85.1.65.
- 29.** Cristian B., Franco F., Wilmar B. Workplace bullying and its relation with work characteristics, personality, and post-traumatic stress symptoms: An integrated model. *Anxiety, Stress & Coping*, Volúmen 24 Número (5), 499-513. Disponible en:  
[https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Workplace+bullying+and+its+relation+with+work+characteristics,+personality,+and+post-traumatic+stress+symptoms&hl=es&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Workplace+bullying+and+its+relation+with+work+characteristics,+personality,+and+post-traumatic+stress+symptoms&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)
- 30.** Akanji B. Occupational Stress: A Review on Conceptualisations, Causes and Cure. *Economic Insights-Trends & Challenges*; Volúmen 65 Número (3). (2013). Disponible en  
[https://www.researchgate.net/publication/258668616\\_Occupational\\_Stress\\_A\\_Review\\_on\\_Conceptualisations\\_Causes\\_and\\_Cure](https://www.researchgate.net/publication/258668616_Occupational_Stress_A_Review_on_Conceptualisations_Causes_and_Cure)
- 31.** Miryam E., Andrea M. El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de Babel. *Cuadernos de administración*, Volumen 29 Número (50), 2007 – 2016. (diciembre de 2013). Disponible en:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a10.pdf>
- 32.** Katherine N. *Boletín de Enfermería*. 2017; [fecha de acceso: 22 de agosto de 2018] Disponible en: <http://boletin.enfermeria.cr/jean-watson-expuso-su-filosofia-del-cuidado-humanizado-a-la-enfermeria-costarricense/>
- 33.** Cristina A., Guillermo C., Gisela H., Eliana M., Nicolás T. *Iniciarse en la investigación académica*. 1ra ed. Lima: UPC; 2013. Disponible en:  
<http://hdl.handle.net/10757/556690>
- 34.** Rosario Q., Carlos C. *Introducción a la metodología de investigación cualitativa*. *Revista de Psicodidáctica* [Internet]. 2002; (14):5-39. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17501402>
- 35.** Vara A. *7 pasos importantes para una tesis exitosa*. Lima UPSMP. (2010).

- 36.** Roberto H., Carlos F., María B. Metodología de la Investigación. Sexta edición. Mac Graw Hill. Pp. 174 Lima (2010).
- 37.** Cesar B. Metodología de la Investigación. Pearson Educación. pp. 161. USA (2010). Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- 38.** Luisa A. Validez y confiabilidad del cuestionario para medir la adherencia al tratamiento de pacientes con enfermedad cardiovascular. Colombia: Universidad de La Sabana; 2017. Aquichán, vol. 17, núm. 4, pp. 460-471. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/741/74155185009/html/>
- 39.** Amezcua M., Gálvez A. Los modos de análisis en investigación cualitativa en salud: perspectiva crítica y reflexiones en voz alta. Revista Española de Salud Pública [Internet]. 2002;76(5): Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17076505>
- 40.** Bernal M., Ramírez A., Ramírez G. Percepción de trato digno de usuarias que acuden al servicio de interrupción legal del embarazo (ILE). Enferm. Univ. [revista en la Internet]. 2011 Sep. [citado 2021 Oct 01]; 8(3): 21-27. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632011000300004&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632011000300004&lng=es)
- 41.** Torres J. Reflexiones sobre funciones del personal de enfermería. Rev. Cubana Salud Pública [Internet]. 2004 dic. [citado 2021 Oct 01]; 30(4). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662004000400009&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000400009&lng=es).
- 42.** Sanders S. Estrés laboral en personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos Hospital escuela universitario, Tegucigalpa, Honduras. enero-marzo 2016. Universidad nacional autónoma de Nicaragua, Managua.
- 43.** Carrillo C., Ríos M., Escudero L., Martínez M. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. Enferm. glob. [Internet]. 2018 [citado 2021 Oct 01]; 17

(50): 304-324. Disponible en:  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412018000200304&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412018000200304&lng=es). Publicación electrónica 14-Dic-2020. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>

- 44.** Palomino A., Rivera E., Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. Universidad Peruana Cayetano Heredia. (2018). Recuperado de: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad\\_PalominoNavarro\\_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 45.** Castro C., Moreno C., Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud San Juan año 2016. Universidad Nacional de Amazonia Peruana. 2016. Recuperado de: [https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/4461/Claudia\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 46.** Casas J., Repullo J., Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. Revista Elsevier. 2003; Vol. 31. Núm. 8 paginas 527-538. Recuperado de: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- 47.** Orellana D., Sánchez M. Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa. Revista de Investigación Educativa, vol. 24, núm. 1, 2006, pp. 205-222. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2833/283321886011.pdf>
- 48.** Da Silva F., Gonçalves E., Arancibia B., Bento G., Castro T., Hernández S., et al. Estimadores de consistencia interna en las investigaciones en salud: el uso del coeficiente alfa. Rev. Perú Med. Exp. Salud Publica. 2015;32(1):129-38. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v32n1/a19v32n1.pdf>
- 49.** Domingos C., Boscarol G., Brinati L., Días A., Souza C., Salgado P. La aplicación del proceso informático de enfermería: revisión



integradora. *Enferm. glob.* [Internet]. 2017 [citado 2021 Oct 01]; 16 (48): 603-652. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412017000400603&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412017000400603&lng=es). Publicación electrónica 14-Dic-2020.

**50.** Mora L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. *Rev. Cubana Oftalmología.* [Internet]. 2015 Jun [citado 2021 Oct 01]; 28(2): 228-233. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21762015000200009&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21762015000200009&lng=es).

## Anexos

### Anexo A. Matriz de consistencia

FORMULACION DE PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación del estrés laboral de la enfermera con la satisfacción de la atención recibida en los pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, Lima 2021?</p> <p><b>Problema específico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación del estrés laboral de la enfermera en su dimensión cognitivo con la satisfacción de la atención recibida en los pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, Lima 2021?</li> <li>• ¿Cuál es la relación del estrés laboral de la enfermera en su dimensión físico y emocional con la satisfacción de la atención recibida en los pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, Lima 2021?</li> <li>• ¿Cuál es la relación del estrés laboral de la enfermera con la satisfacción de la atención recibida en su dimensión elementos tangibles en los pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, Lima 2021?</li> <li>• ¿Cuál es la relación del estrés laboral de la enfermera con la satisfacción de la atención recibida en</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> Analizar la relación del estrés laboral de la enfermera con la satisfacción de la atención recibida en los pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, Lima 2021</p> <p><b>Objetivo específico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación del estrés laboral de la enfermera en su dimensión cognitivo con la satisfacción de la atención recibida en los pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, Lima 2021</li> <li>• Determinar la relación del estrés laboral de la enfermera en su dimensión físico y emocional con la satisfacción de la atención recibida en los pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, Lima 2021</li> <li>• Determinar la relación del estrés laboral de la enfermera con la satisfacción de la atención recibida en su dimensión elementos tangibles en los pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, Lima 2021</li> <li>• Determinar la relación del estrés laboral de la enfermera con la</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General</b> Hi: Existe una relación estadísticamente significativa del estrés laboral de la enfermera con la satisfacción de la atención recibida en los pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, Lima 2021</p> <p>H0: No hay relación del estrés laboral de la enfermera con la satisfacción de la atención recibida en los pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, Lima 2021</p>	<p><b>Variable independiente:</b> Estrés laboral</p> <p><b>Variable dependiente:</b> Satisfacción de los pacientes</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b> La investigación es de tipo aplicada, ya que busca identificar una problemática en particular, así como una adecuada solución en otras para un contexto específico.</p> <p><b>Método y diseño de la investigación</b> El método de investigación es descriptivo y de corte transversal y correlacional.</p> <p><b>Población Muestra</b> La población se encuentra definida por la totalidad de licenciadas que laboran en forma presencial actualmente conformada por 28 Enfermeras, escogiéndose por conveniencia a 78 usuarios que se atienden diariamente en el Policlínico Militar de Chorrillos.</p>

su dimensión fiabilidad y empatía en los pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, Lima 2021?

satisfacción de la atención recibida en su dimensión fiabilidad y empatía en los pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, Lima 2021.

--

--

--

## Anexo B. Encuesta

Para los profesionales de enfermería

Preguntas	VALORES DE LA ESCALA				
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
<b>Cognitivo</b>					
1. ¿Se encuentra concentrada (o) al momento de hablar con otros colegas sobre los problemas en el servicio?					
2. ¿Siente temor de cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente?					
3. ¿Sabe usted que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento?					
<b>Físico</b>					
4. ¿Ha tenido trastornos de sueño o dificultad para conciliar el sueño?					
5. ¿Ha presentado usted, alteraciones cardiovasculares?					
6. ¿Ha presentado usted, alteraciones dermatológicas o corporales a nivel muscular u óseo?					
<b>Emocional</b>					
7. ¿Se siente ansiosa (o) ante la ausencia de mejora de un paciente?					
8. ¿Le genera pánico hablar o escuchar a los familiares o al mismo paciente sobre su posible muerte?					
9. ¿Se siente afectada (o) en el momento del sufrimiento o fallecimiento de un paciente?					

Chorrillos, 20 de noviembre de 2021

Nombre y Apellido del encuestado: .....

DNI: .....

.....

(FIRMA)

**Para los usuarios**

Preguntas	VALORES DE LA ESCALA				
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
<b>Elementos tangibles</b>					
10. ¿Los equipos que utilizan las enfermeras para hacer su trabajo funciona adecuadamente?					
11. ¿Se encuentran las habitaciones del hospital en buen estado?					
12. ¿Se encuentra el personal de enfermería, debidamente uniformizada?					
<b>Fiabilidad</b>					
13. ¿Le ha brindado el personal de enfermería la confianza que requiere?					
14. ¿Le ha brindado el personal de enfermería la seguridad que requiere?					
15. ¿Se encuentra el personal de enfermería realmente preparada para realizar bien su trabajo?					
<b>Empatía</b>					
16. ¿Ha existido disposición del personal de enfermería para ayudarlo en lo que necesita?					
17. ¿Ha cumplido puntualmente el personal de enfermería con las indicaciones del médico?					
18. ¿Ha cumplido adecuadamente el personal de enfermería con sus funciones?					

Chorrillos, 20 de noviembre de 2021

Nombre y Apellido del encuestado: .....

DNI: .....

.....

(FIRMA)

## Anexo C.

### Consentimiento informado

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

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

**Título del proyecto:** ESTRÉS LABORAL DE LA ENFERMERA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LOS PACIENTES DEL POLICLÍNICO MILITAR DE CHORRILLOS, LIMA 2021

**Nombre de los investigadores principales:**  
Lic. CARREÑO DEXTRE, CLAUDIA CECILIA

**Propósito del estudio:**

Analizar la relación del estrés laboral de la enfermera con la satisfacción de la atención recibida en los pacientes del Policlínico Militar de Chorrillos, Lima 2021

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

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

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

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

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a Lic. CARREÑO DEXTRE, CLAUDIA CECILIA

**Participación voluntaria:**

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

#### **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

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

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

Lima, 20 de noviembre de 2021

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

.....  
Firma del participante

Nombre y Apellidos: .....

Dni: .....