



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**ESTRÉS LABORAL RELACIONADO CON LA CALIDAD DE
ATENCIÓN DEL ENFERMERO PERCIBIDO POR EL
PACIENTE ADULTO ONCOLÓGICO EN UN HOSPITAL
PÚBLICO, 2022**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN
ENFERMERÍA ONCOLÓGICA**

PRESENTADO POR:

AUTOR: PEÑALOZA CAMPOS, JENNY.

ORCID: 0000-0001-9095-8279

ASESOR:

Dra. María Hilda Cárdenas de Fernández

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA:

A mis padres y familiares, con los que aprendo lo valioso que es contar con personas que te llenan el alma, te motivan a alcanzar tus sueños y te permiten creer en ti, día con día.

AGRADECIMIENTO:

A Dios, por acompañarme en el camino y darme fuerzas para seguir adelante; a la Universidad Norbert Wiener, por la oportunidad que me ha brindado de obtener la especialidad; a mis docentes y colegas, por haber compartido sus saberes y experiencia.

ASESOR DE TESIS:

Dra. María Hilda Cárdenas de Fernández

ORCID: 0000-0001-9095-8279

JURADO

Presidente: Dra. Giovanna Elizabeth Reyes Quiroz

Secretario: Dr. Rodolfo Amado Arévalo

Vocal: Mg. Paola Cabrera Espezua

ÍNDICE

1.	EL PROBLEMA	11
1.1.	Planteamiento del problema	11
1.2.	Formulación del problema	5
1.2.1.	Problema general	5
1.2.2.	Problemas específicos	5
1.3.	Objetivos de la investigación	5
1.3.1.	Objetivo general	5
1.3.2.	Objetivos específicos	6
1.4.	Justificación de la investigación	6
1.4.1.	Teórica	6
1.4.2.	Metodológica	6
1.4.3.	Práctica	6
1.5.	Delimitaciones de la investigación	6
1.5.1.	Temporal	6
1.5.2.	Espacial	7
1.5.3.	Recursos	7
2.	MARCO TEÓRICO	8
2.1.	Antecedentes	8
2.2.	Base Teórica	9
2.3.	Formulación de hipótesis	11
3.	METODOLOGÍA	12
3.1.	Método de la investigación	12
3.2.	Enfoque de la investigación	12
3.3.	Tipo de investigación	12
3.4.	Diseño de la investigación	12
3.5.	Población, muestra y muestreo	13
3.6.	Variables y operacionalización	13
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.7.1.	Técnica	15
3.7.2.	Descripción de instrumentos	15
3.7.3.	Validación	15
3.7.4.	Confiabilidad	15
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	16

3.9. Aspectos éticos	16
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	17
4.1. Cronograma de actividades	17
4.2. Presupuesto	18
5. REFERENCIAS	19
Anexos	23
Matriz de consistencia	24

Resumen

Objetivo: Determinar la relación entre estrés laboral y calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un hospital público 2022.

Materiales y métodos: un estudio cuantitativo correlacional. La población será finita y estará constituida por 80 enfermeros que trabajan el área de oncología y 120 pacientes que se atienden en el área de oncología en un hospital público 2022. Se aplicará 2 instrumentos validados para recolectar la información que dará respuesta a las hipótesis planteadas se harán mediciones cuantitativas y análisis estadísticos para determinar las predicciones o el comportamiento, de los fenómenos o problemas planteados. Durante toda la investigación se mantendrá una conducta de investigación apegada a los principios éticos

Palabras claves: Estrés laboral; calidad de atención, profesional de enfermería

Abstract

Objective: To determine the relationship between work stress and the quality of nursing care perceived by adult patients in the oncology area in a public hospital in 2022. **Materials and methods:** Quantitative correlational study. The population will be finite and will be made up of 80 nurses who work in the oncology area and 120 patients who are treated in the oncology area in a public hospital in 2022. Two validated instruments will be applied to collect the information to answer the hypotheses. raised, quantitative measurements and statistical analyzes will be carried out to determine the predictions or the behavior of the phenomena or problems raised. Throughout the investigation, an investigative conduct will be maintained in accordance with ethical principles.

Keywords: Work stress; quality of care, nursing professional

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El estrés relacionado con el trabajo se considera una causa de enfermedades profesionales. Hay estudios que demuestran que los enfermeros son parte de los profesionales de salud más comprometidos al estrés en sus labores cotidianas (1).

A nivel mundial, las enfermeras son una de las comunidades más vulnerables, sufriendo estrés y ansiedad en su vida diaria, ya que comparten más tiempo con los pacientes escuchando sus necesidades, dolores o inconvenientes que surgen durante el proceso de enfermedad. Además, existe una sobrecarga en cada jornada por las diferentes situaciones que se pueden suscitar como: rotación de personal, descansos médicos, despidos, entre otros; causando así carga laboral y por consiguiente estrés en cada jornada (2).

La OMS menciona que el estrés en las labores diarias tiene unos impactos negativos en la salud física y mental del trabajador de todos los sectores, así como en la efectividad de las organizaciones en las que trabajan (3). La condición de la atención médica determina los requisitos de salud en las áreas de prevención y defensa, así como en el tratamiento y mantenimiento de un individuo y una población que utiliza los recursos de manera oportuna y eficiente (4).

El estrés laboral relacionado con el trabajo nos muestra una mala organización, un incorrecto plan de trabajo (ejemplo, carencia de control sobre el desarrollo del trabajo), mala gestión, requisitos laborales insatisfactorias y las faltas de apoyos de los superiores y compañeros (5).

En el año 2018, se realizó a nivel global, un reporte sobre las actividades que realizan los enfermeros en los centros de salud, encontrándose insatisfacción en las enfermeras respecto a la seguridad en el trabajo, además de no contar con flexibilidad en el horario laboral. Solo un pequeño porcentaje de enfermeras se encontraban complacidas con su

labor en horarios rotativos en los servicios hospitalarios. Asimismo, el mencionado personal se muestra en su mayoría insatisfecho tanto en las políticas como en la carga documentaria durante sus turnos. (6).

Según la oficina de Organización Internacional de Trabajo, en el año 2016 en el Cono sur de América Latina, Carmen Bueno la especialista en SST refiere la encuesta realizada el 12% y el 15% de los trabajadores encuestados, de condiciones de trabajo y salud, manifestaron sentirse tensionados y estresados en el trabajo (7).

En América Latina, un estudio de Chile encontró que los empleados expuestos a factores estresantes en el trabajo tenían más probabilidades de experimentar síntomas psicológicos como depresión. En Perú y Colombia se ha demostrado un efecto más común del estrés, que es el síndrome de burnout, es el más alto en los estudios de estrés en el trabajo. Donde se evidencia que el trabajador de salud refiere altos niveles de estrés por factores emocionales y muestran un nivel moderado de estrés entre los enfermeros por condiciones laborales (8).

En Perú en el 2018, un estudio ejecutado en Lima demuestra que los estresores y el agotamiento en el personal de enfermería representan alrededor del 60% y el 84%, tiene predisposición a desarrollar el síndrome de Burnout. Por otro lado, los profesionales de enfermería en Huancayo tienen este síndrome en niveles tipo medio y alto al 50% y 40%, respectivamente. Son varios los síntomas que afectan a los expertos sanitarios con problemas emocionales, comunitarios y psicossomáticos (9).

La calidad de las atenciones del enfermero se clasifica con una valoración individual de la cuestión cognitivo-afectivo del paciente como resultado de interacciones de expectativas de las atenciones, las percepciones de la conducta y las características reales de la atención (10). Siendo así en el área de oncología donde la enfermera se caracteriza por desempeñar un rol de contacto directo con el paciente en cuanto a los requisitos

laborales y particularidades del trabajo que se realiza, porque en algunos casos al encontrarse con pacientes críticos, incluidos familiares, representan un estrés físico y emocional constante, que suma a la doble carga de la práctica profesional de enfermería. Sobrecargando al profesional con asuntos familiares, ansiedad, conocimiento insuficiente del esquema terapéutico (11).

El Departamento de Enfermería del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas del Perú menciona trabajar en la calidad de atención en el paciente oncológico y sobre la calidad de vida laboral en el profesional de enfermería (12).

El Hospital Nacional Sergio Bernales, encontró que los trabajadores de la salud se encuentran satisfechos con su trabajo a pesar del poco apoyo de sus colaboradores ya que el personal brinda cuidado integral para la población del cono norte, por lo cual es necesario saber la relación entre el estrés laboral de los colaboradores y la atención brindada a los pacientes de oncología.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre estrés laboral y calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión ambiente físico del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022?

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión ambiente psicológico del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022?

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión ambiente social del estrés laboral y la calidad de

atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022?

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnica del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022?

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión interpersonal del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022?

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre estrés laboral y calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

-Establecer la relación entre la dimensión ambiente físico del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022.

-Identificar la relación entre la dimensión ambiente psicológico del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022.

-Describir la relación entre la dimensión ambiente social del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un

Hospital Público, 2022.

-Identificar la relación entre la dimensión técnica del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un

Hospital Público, 2022.

-Establecer la relación entre la dimensión interpersonal del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un

Hospital Público, 2022.

-Describir la relación entre la dimensión entorno del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital

Público, 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Los aportes teóricos del trabajo de investigación estarán dados por la revisión y análisis de las diferentes bases científicas que se relacionan con las variables en estudio y de esta manera se podrá establecer estrategias para mejorar el estado mental y emocional del trabajador de salud y esto influirá en la mejora de calidad del cuidado y o atención prestada al usuario en este caso oncológico.

1.4.2 Metodológica

El estudio contará con instrumentos validados y confiables, los cuales se aplicarán a una muestra de estudio obteniendo resultados factibles por lo que servirá para otras investigaciones relacionadas a las variables de estudio, asimismo será un aporte para la línea de investigación de salud enfermedad y ambiente

1.4.3 Practica

Se debe tener en cuenta que esta investigación beneficiará a los pacientes y enfermeros del área de oncología, ya que, al identificar los síntomas de estrés y la disposición de atención percibida por el paciente adulto, se evaluará propuestas de mejora que permitan mantener un equilibrio físico y mental para tener mejores calidades de los cuidados integral de los usuarios durante el proceso salud - enfermedad.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal: La investigación será de enero a julio del año 2022

1.5.2 Espacial: Se realizará en el área oncológica en un Hospital Público en Lima Perú.

1.5.3 Recursos: Dentro de los recursos que se utilizarán están los materiales, institucionales y financieros, los mismos serán subvencionados por la investigadora.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacional:

Cueva (14). 2017 en República Dominicana su objetivo fue analizar las relaciones de los niveles de estrés laboral y de las autopercepciones de las calidades de atención del profesional de enfermería al usuario del Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch 2017". Teniendo como metodología de estudio, un tipo y diseño cuantitativo correlacionales de cortes transversales. Y utilizando los cuestionarios, como herramientas de recolecciones de los datos (inventarios de estreses de Wolfgang y de calidad de Talamantes). Dichas 18 herramientas fueron aplicada a una muestra de 35 personas, elegidas de manera no probabilística. Encontrando que un 65% de trabajadores de enfermería tenían estreses laborales 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 las existencias de relaciones significativas e inversa de las variables, además encontrando, la no existencia significativa entre las autopercepciones de las calidades de atenciones brindadas por el profesional de enfermería (a los pacientes) y el exceso de responsabilidad que sentían con una $\rho = -.078$; $p = .654$.

Irazaball y Leano (15) 2019, en Ecuador su objetivo fue analizar las frecuencias del factor laboral estresante del profesional de enfermería y las percepciones de calidades de atenciones en las satisfacciones del paciente. El trabajo de investigación fue transversal. La población de 54 trabajadores de enfermería y 99 usuarios en hospitalizaciones clínica. Los instrumentos de la enfermera fue "The Nursing Stress Scale" que fue adaptado en los contextos de las mismas y de los cuestionarios en usuarios conteniendo pregunta politómica por técnicas de encuestas, se han obtenido los resultados: en factor laboral

estresante con más frecuencias fue: (55%) el sentir muchas impotencias sobre casos de pacientes que no tienen mejorías, (42%) con frecuencia estar en unidades con falta de personal y (21%) con dificultad cuando se trabaja con la enfermera en particular, en las propias unidades. En las percepciones de las calidades de atención de los usuarios, (67%) se sienten satisfecho en las atenciones recibidas en los servicios. Concluye que en el estresor hallado en los profesionales de enfermería no hay influencia alguna en las percepciones de calidad de atención al paciente ya que también indican sentirse estar satisfecho con las atenciones.

Cachiguango (16), 2018 en Ecuador, en su objetivo de analizar las influencias de estrés laboral de calidad de atención ofrecida a los usuarios, fueron estudios descriptivos correlacionales, se aplicaron test de Maslach Burnout Inventory en 43 profesionales de la enfermería, con resultados, en niveles medios de estrés laboral, y mayores porcentajes en 61% para la realización personal, con altos niveles en la calidad de atención, y así concluye que no hay relación para las variables estudiadas.

Nacionales

García, (17) 2018 en Piura Perú cuyo objetivo fue analizar las relaciones del estrés laboral y calidad en las atenciones de las enfermeras del Centro de Salud Santa Julia, 2018, con estudio cuantitativo, transversal, descriptivo, con una población de 22 pacientes y profesionales; la toma de datos se realizó por un cuestionario debidamente validado. Se encontró que los niveles de estrés en las dimensiones de agotamiento es alto en 71%, en la dimensión realización personal es alto en 61%, en dimensión despersonalización se tiene medio en 64% en enfermeras, en la relación de los niveles de calidad de atención para dimensión Humana fue regular en 67%, en dimensión técnico científico se tiene regular en 54%, en dimensión administrativa fue regular en 52% para las enfermeras, en

la relación del nivel de estrés y de calidad de atención fue regular según correlación de Pearson ($r = -0.621$). Concluye una relación del estrés laboral y calidad de atención.

Lazo y Sánchez (18) en el año 2018 en Huánuco Perú presentaron su estudio con el objetivo de “determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia del hospital San Martín de Pangoa”. Donde el estrés laboral se estudió mediante el Maslach Burnout Inventory y la otra variable fue medida por un cuestionario validado por juicio de expertos. Es de tipo correlacional. Como resultado se obtuvo que el 100% de personal de salud tiene un nivel de estrés bajo y que un 78% de los usuarios consideran una atención medianamente deficiente. Se llega a la conclusión que no existe una relación significativa entre estrés laboral y la calidad de atención por lo que deducimos que existen otros factores que influyen en la calidad de atención.

Reyes, (19) en el año 2019 en Trujillo Perú realizó una investigación y su objetivo “determinar la relación entre el estrés y la calidad de cuidado de la enfermera en el paciente Hospital Víctor Ramos Guardia” fue de tipo descriptiva correlacional de corte transversal se realizó en una población muestral de 30 enfermeras del servicio de emergencia del mencionado hospital a quienes se les aplicó dos instrumentos preparados para tal fin y con la finalidad de determinar la relación se utilizó la prueba estadística de Chi cuadrado llegando a las siguientes conclusiones: El 77% de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz presentan un nivel de estrés bajo, el 20% estrés medio y solo 3% alto. El 53% de las enfermeras refieren brindar una regular calidad de cuidado, el 30% buena calidad de cuidado y solo el 17% deficiente. Existe relación significativa entre el nivel de estrés y la calidad de cuidado de la enfermera brindado al paciente $p < 0.01$.

2.2. Bases teóricas

Estrés laboral

Eutrés: Es el estrés positivo donde el sujeto interactúa con sus factores estresantes, manteniendo toda la mente creativa y abierta, donde prepara la mente y cuerpo para su óptimo funcionamiento.

Distrés: Es llamado estrés destructivo o incómodo. Es provocado por un incremento de trabajo exhaustivo, que finalmente crea un desbalance físico y psicológico, que conduce a la manifestación de enfermedades psicosomáticas y un envejecimiento raudo. (27)

Causas del estrés laboral

Hay 2 tipos de factores estresantes:

-Estresores psicosociales. Son condiciones personales y determinadas que causan estrés a una persona por la representación que tienen para ellas.

-Estresores biogénicos. Son etapas que generalmente producen o disparan la respuesta de estrés por su sola presencia

Dimensiones de estrés laboral:

-Ambiente físico

Por entorno físico entendemos a la ubicación del trabajo asociado con situaciones de hacinamiento en el cual el trabajador puede tener un impacto negativo en su salud, muchas veces esta dimensión conduce irritabilidad, insatisfacción y baja productividad.

-Ambiente psicológico

Hay reacciones a nivel psicológico, en su mayoría los efectos psicológicos no dependen de la intensidad de las variables, sino de la apreciación subjetiva, de la interpretación que da una persona al estímulo y la fuente que lo provoca, así como de la sociedad.

-Ambiente social

Es el prototipo de interacción que constituye un sujeto social con otro, respecto de ciertas propiedades, características o procesos del entorno y de los efectos percibidos sobre el mismo según roles y actividades desarrolladas por los sujetos (28).

Calidad de atención

La calidad del servicio es uno de los temas más preocupantes, especialmente para los responsables que trabajan en el sector salud y las necesidades de quienes las necesitan. La teoría de Donabedian (29) explica la calidad de atención como: "El tipo de cuidado que espera aumentar un determinado beneficio del paciente". La teoría Virginia Henderson, considero que todas las personas tienen aptitudes y recursos para conseguir la independencia y la complacencia de las 14 necesidades básicas, a fin de mantener su salud. (30).

Por otra parte, El Modelo de Hildegard Peplau, analizo y considero en los cuidados de la enfermería psicodinámica, debiendo tener que comprender las conductas y así ayudar al resto, para poder aplicar el principio de relaciones humanas. (31).

Calidad de atención de salud

La OMS (5), precisa las calidades de las atenciones como el aseguramiento que debe tener cada usuario en recibir los servicios de terapia y diagnósticos más adecuados para una atención de calidad.

Herramienta de calidad de atención:

- a) Identificaciones de los Problemas: "Diagramas de flujos, Tormentas de ideas, Grupos nominales, Gráficas de Pareto, causas – efectos, Gráficas de tendencias".
- b) Análisis del Problema: "Histogramas, Gráficas de control, Gráficas de dispersión".

Dimensiones de calidad de atención

a) Técnico –científico: Las principales características de los factores técnicos y científicos son: eficiencia relacionada con el logro de objetivos en los servicios de salud mediante el correcto uso de normas y métodos administrativos.

b) Interpersonal: Según la teoría de Donabedian, el componente interpersonal se basa en la relación entre personas que respetan sus normas y valores. El profesional debe tener ética, expectativas y aspiraciones de cada persona.

c) Entorno: Según Alvar & Suñol, el medio ambiente es el elemento de comodidad del usuario o confort del paciente que posibilita una estadía acogedora en los siguientes aspectos como ventilación, luminosidad, limpieza, etc. (32).

Cuidado de enfermería

Enfermería son "todas las conductas y actitudes que se manifiestan en medidas que son relevantes, es decir, garantizadas por la ley y diseñadas con competencia en favor de las potencialidades de los cuidadores (incluida su familia) para mejorar o mantener toda condición de vida". (33)

Percepción del paciente adulto

Según una investigación de los autores Torres y Buitrago, la percepción del paciente sobre la enfermería es elemental para evaluar las necesidades del usuario con el fin de satisfacerlas a través de actividades e intervenciones de enfermería. Involucrar a los usuarios en la valoración y mejora de la calidad es una prioridad. (34) Las profesiones de la enfermería juegan unos papeles importantes en las atenciones en cualquier de los ámbitos de la salud, y conocer cómo los usuarios perciben la calidad de la atención brindada es vital en la práctica de enfermería. (35)

Dado que la atención siempre se ha centrado en una atención de alta calidad, este concepto sería engañoso sin tener en cuenta las opiniones de los pacientes. Es importante que el

tratamiento para un paciente con cáncer sea efectivo, eficiente, aceptable, asequible y considerado beneficioso para los propios pacientes (36,37).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H₁ Existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022.

H₀ Existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

-Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión ambiente físico del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022.

-Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión ambiente psicológico del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022.

-Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión ambiente social del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022.

-Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnica del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022.

-Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión Interpersonal del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022.

-Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Se utilizará los métodos hipotéticos deductivos, ya que buscare negar o aceptar las hipótesis que fueron planteadas, cuando se comparan el acontecimiento encontrado en las realidades. Asimismo, los niveles de investigación son descriptivos correlacionales debido a los propósitos para conocer cierta característica principal de las variables y así tener los grados de relaciones entre ellas (38).

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque es cuantitativo, este se basa en la medición de las variables a través de la estadística y los valores ordinales, para establecer patrones de comportamientos de las variables (39).

3.3. Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica, este tipo de investigación pretende aportar en la teoría e información sobre el comportamiento de la variable, asimismo tiene como objetivo ampliar los conocimientos dentro de un área determinada de la ciencia (40). Asimismo, el estudio es de nivel descriptivo correlacional, donde se busca identificar las características principales de la variable para luego encontrar el grado de relación entre ellas (40).

3.4. Diseño de la investigación

El estudio es de diseño no experimental de corte transversal. Es un estudio donde no se realiza intencionalmente alguna manipulación de las variables estudiadas, solo se

mantienen una observación precisa en un contexto natural. Asimismo, el estudio es transversal porque se realiza en un momento y lugar determinado. (41).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población representa el número total previo al fenómeno en estudio en el que se analiza, cuantifica y N se agrega en un grupo, teniendo en cuenta las características en estudio que representan a dicha población. (42). La población será finita y estará constituida por 80 enfermeros que trabajan el área de oncología y 120 pacientes que se atienden en el área de oncología en un Hospital Público, 2022.

Además, no se contará con muestra, se tomará la población total porque cumple con los criterios de inclusión y exclusión

Criterios de Inclusión:

Profesionales de enfermería de cuidado directo

Profesionales de enfermería con más de un año en el servicio

Profesionales de enfermería que firmen el consentimiento informado

Pacientes oncológicos adultos

Paciente oncológico de 18 años a mas

Criterios de Exclusión:

Profesionales de enfermería que este menos de un año en el servicio

Profesionales de enfermería que no deseen participar

Profesionales de enfermería de funciones administrativas

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1. El estrés laboral

Definición operacional: es el estado emocional que causa una serie de síntomas que pueden medirse a través de las siguientes dimensiones: ambiente físico, ambiente psicológico y ambiente social

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA (NIVELES Y RANGOS)
Ambiente físico	Compartir experiencias y sentimientos Rotación deservicio Tiempo para interactuar	Nominal	EXCESIVO: Puntaje 69 – 102
Ambiente psicológico	Empatía Duelo Autoeficacia Comunicación eficaz con el equipo de salud		MEDIANO: Puntaje 35 – 68
Ambiente social	Relaciones interpersonales con el equipo de salud Comunicación con la supervisora Relaciones personales y laborales		ESCASO: Puntaje 00 – 34

Variable 2. Calidad de atención

Definición operacional: La calidad de atención es cuando el servicio prestado da resultados óptimos para el paciente y se medirá con las siguientes dimensiones: Técnico, Interpersonal, entorno.

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA (NIVELES Y RANGOS)
Técnico	Accesibilidad Comunicación Seguridad	Ordinal	Alta: 48 a 35
Interpersonal	Relaciones y comunicación Enfermera paciente		Media: 34 a 20
Entorno.	Interacción en un ambiente adecuado		Baja: menor de 20

3-7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Como técnica en la recolección de datos se utilizará la encuesta, la cual es utilizada mayormente en la investigación social, debido a que tiene una forma estructurada y ordenada que permite obtener los datos de una manera más práctica y eficiente (42).

3.7.2 Descripción de instrumentos

El instrumento 1 evalúa estrés laboral conformado por 34 ítems, formado por 3 dimensiones: ambiente físico 06 preguntas, ambiente psicológico 18 preguntas y ambiente social 10 preguntas. con respuestas nunca, alguna vez, frecuentemente muy frecuentemente. Escala Tomado de Huallpa MI, Ortiz LD (43)

El instrumento 2 evalúa Calidad de atención por datos demográficos: edad, sexo, grado de instrucción, ocupación con conformado está estructurado con 3 dimensiones y distribuido por 3 ítems dimensión interpersonal 6 preguntas, Dimensión técnica 6 preguntas, Dimensión entorno 4 preguntas. con respuestas siempre, a veces nunca. Tomado de Huaranga Z, Saico M (44)

3.7.3 Validación

Instrumento 1: fue validado en Perú en 2019, por Huallpa Quispe Maria y Ortiz Mamani Leyla (43), con 5 jueces de expertos y el valor de P 6.O.

Instrumento 2: fue validado en Perú en 2018, por Zoraida Huaranga Galarza y María Saico Ninahuama, mediante (44). Con 5 jueces de expertos y el valor de P 5.O.

3.7.4 Confiabilidad

Para la confiabilidad de los instrumentos sus autores (43, 44) aplicaron una prueba piloto obteniendo el siguiente resultado:

El instrumento 1 es confiable, presenta alfa de Cronbach en resultados de 0.85.

El instrumento 2 es confiable, presenta alfa de Cronbach en resultados de 0.85.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Luego de la aplicación de los instrumentos se elaborará una base de datos codificada con las repuestas de los participantes, el cual fue procesado por el programa de SPSS.25.0 que dividirá por dimensiones las variables, los resultados serán presentados en tablas y figuras. Por otro lado, se hará un análisis inferencial a través de a prueba estadística de Rho de Spearman para la comprobación de las hipótesis planteadas según el resultado de la prueba de normalidad que indico que los datos son no paramétricos.

3.9. Aspectos éticos

Se tendrá en cuenta aspectos de protección del entrevistado de la investigación y los principios bioéticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia, así mismo se aplicará el consentimiento informado previa información dada a las unidades de investigación, asimismo se mantendrá una conducta ética durante todo el desarrollo de la investigación respetando el derecho de autor referenciando de manera adecuada todo el contenido.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2022																			
	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación de título																				
Elaboración del problema de estudio: planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación de la investigación y las delimitaciones de la investigación.				X																
Elaboración del marco teórico del estudio: antecedentes, base teórica y formulación de hipótesis.					X															
Elaboración de la metodología del estudio: método de investigación, enfoque de investigación, tipo de investigación, diseño de investigación, población, variables y Operacionalización, técnica e instrumentos de recolección de datos, plan de procesamiento y análisis de datos y aspectos técnicos.								X												
Elaboración de aspectos administrativos del estudio: cronograma de actividades y presupuesto.											X									
Elaboración de las referencias del estudio: revisión bibliográfica, anexos, matriz de consistencia.													X							
Aprobación del proyecto																	X			
Sustentación de proyecto																				X

4.2. Presupuesto

RECURSOS	2020					TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	
Internet	S/. 85	S/.85	S/. 85	S/. 85	S/. 85	S/. 425.00
Laptop						S/. 2600.00
USB						S/. 30.00
Lapiceros	S/. 1				S/. 1	S/. 2.00
Hoja bond A4					S/. 6	S/. 6.00
Copias					S/. 10	S/. 10.00
Impresiones					S/. 50	S/. 50.00
Espiralado					S/. 10	S/. 10.00
Movilidad	S/. 20	S/. 20	S/. 20	S/. 20	S/. 30	S/. 110.00
Alimentos	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 400	S/. 480.00
Llamadas	S/. 30	S/. 30	S/. 30	S/. 30	S/. 30	S/. 150.00
TOTAL						S/. 3873.00

5. REFERENCIAS

1. Castillo IY, Torres N, Ahumada A, Cárdenas K, Licona S. Labor Estrés laboral en enfermería factores asociados: Cartagena (Colombia). Revista Salud Uninorte. 2014 Jan; 30(1): 34-43.
2. World Health Organization. WHO: New coronavirus 2019. [Internet]. [Consultado 11 noviembre 2020]. Disponible en: <https://bit.ly/3tpMCb0>
3. World Health Organization. WHO: La organización del trabajo y el estrés según OMS. [Internet]. [Consultado 11 noviembre 2020]. Disponible en: <https://bit.ly/3v1XdcJ>
4. Ruiz J, Canca J, Puente A, Trueba E. Calidad asistencial. En: Temes JL, Mengíbar MT, editores. Gestión hospitalaria. McGraw Hill.; 2011.
5. World Health Organization. WHO: Occupational health: Stress at the workplace. [Internet]. [Consultado 11 noviembre 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/health-topics/occupational-health>
6. Medscape. Medscape Nurse Career Satisfaction Report 2018. [Internet]. [consultado 9 sept 2020]. Disponible en: <https://www.medscape.com/slideshow/2018-nurse-career-satisfactionreport-6011115#7>
7. Organización Internacional del Trabajo. El estrés laboral: un enfoque latinoamericano. [Internet]. [consultado 11 nov 2020]. Disponible en: <https://bit.ly/3mPU4ty>
8. Mejía CR, Chacon JI, Enamorado-Leiva OM, Garnica LR, Chacón-Pedraza SA, García-Espinosa YA, et al. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo. 2019;28 (3):204-11.

9. Silva GD. Estresores laborales y síndrome de Burnout en enfermeras de cuidados intensivos neonatales. *Revista Ciencia y Arte de Enfermería*. 2018 Aug;3 (1/2):55-9.
10. Laschinger H, Hall L, Pedersen C, Almost J. Un análisis psicométrico del cuestionario de satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería: un enfoque viable para medir la satisfacción del paciente. *Revista de calidad de la atención de enfermería*. 2005 Sep;20 (3):220-30.
11. Gallegos-Alvarado M, Parra-Domínguez ML, Díaz RC, Ortiz EM. Síndrome de Burnout y factores psicosociales del personal de enfermería al cuidado del paciente oncológico. *Rev CONAMED*. 2009;14(1):28-33. Disponible en <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=60464>
12. Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Datos epidemiológicos. [Internet]. [consultado 12 nov 2020]. Disponible en: <https://bit.ly/2RGY2t1>
13. Hospital Sergio E. Bernales. Hospital Sergio E. Bernales. [Internet]. [consultado 12 Dic 2021]. Disponible en: <https://hnseb.gob.pe/repositorio-principal/resoluciones-directorales/2020/RD2020-192.pdf>.
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 69 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. Irazabal, E; Leano C. 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. [tesis para optar el título profesional licenciada en enfermería]. Quito Ecuador: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR; 2019. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18518/1/T-UCE-0014-CME-072.pdf>
16. Cachiguango Montalvo K. Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería hospital Alberto Correa Cornejo 2018 [Licenciatura]. Universidad Técnica del Norte; 2018. Ecuador. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10129/2/06%20ENF%201146%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
 17. García, N. Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia. Piura, 2018. [trabajo para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería]. Piura: Universidad de Lima; 2021. Disponible en: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8594/Tesis_59945.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 18. Lazo, R; Sánchez, J. Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2017. [tesis para optar el título de segunda especialidad Emergencias y desastres]. Universidad Nacional “Hermilio Valdizán Huánuco”; 2018. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/4317/2/EN.ED113L32.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 19. Reyes S. Estrés y calidad de cuidado de la enfermera en el paciente Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz. [tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería]. Lima: Universidad Nacional de Trujillo; 2019.

Disponible en:

<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14956/2E%20611.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

20. Povedano M, Granados G, Garcia M. Factores del entorno laboral de los profesionales de enfermería relacionados con el afrontamiento del cuidado al final de la vida. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. 2020. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3279.3234>
21. Ceballos P, Solorza J, Marín N, Moraga J, Gómez N, Segura F, Andolhe R. Estrés percibido en trabajadores de atención primaria. *Ciencia y enfermería*. 2019;25(25).
22. Rodríguez V. Desgaste profesional en Auxiliares de Enfermería que trabajan con patología oncológica. Montevideo: Universidad de Uruguay; 2017. Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.12008/10951>
23. Torres P. Síndrome de burnout en profesionales de enfermería oncológica del hospital universitario de canarias. [tesis para optar el grado de enfermería]. Tenerife: Universidad de La Laguna; 2020.
24. Torres-Contreras C, Buitrago-Vera M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. *Revista Cuidarte [Internet]*. 2011 Jan [consultado 26 nov 2020]; 2 (1): 138-148. Disponible en: <https://bit.ly/2QbjRAv>
25. Gobierno de Colombia. Función Pública [Internet]. [consultado 20 de nov 2020]. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/guest/inicio>
26. Instituto de Psicoterapia e Investigación Psicosomática. Estrés, homeostasis y enfermedad. [Internet]. [consultado 20 nov 2020]. Disponible en: <https://bit.ly/3aiWWKj>

27. Martínez JP. Trata el estrés con PNL. Editorial Centro de Estudios Ramon Areces SA; 2018. 118 p.
28. Rodriguez M, Preciado M, Aguilar M. Causas y situaciones que inciden en el estrés laboral de profesores del centro universitario de ciencias de la salud de la universidad de Guadalajara. Revista Colombiana de salud ocupacional [Internet]. 2014; 4 (3): 17-20. Disponible en: <https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.3.2014.4933>
29. Kareaga AA. Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual/grupal. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. 2004; 20 (1):77-93.
30. Empaire G. Calidad de atención médica y principios éticos. Acta bioethica. 2010 nov;16(2):124-32.
31. Pino P. Aplicación de la teoría de Henderson y su aproximación al cuidado avanzado en enfermería en un servicio de pediatría. Revista Medwave [Internet]. 2012 oct;12(10). Disponible en: <https://bit.ly/3e3zj9I>
32. Nightingale F. Historia de la enfermería: Modelo de Hildegarde Peplau. [Internet]. 2009 [consultado 20 de nov 2020]. Disponible en: <https://bit.ly/32ikfiT>
33. Zurita B. Calidad de la Atención de la Salud. Revistas UNMSM [Internet]. 1996; 57(4). Disponible en: <https://bit.ly/2QpyUWZ>
34. Guevara B., Evies A., Rengifo J., Salas B., Manrique D., Palacio C. El cuidado de enfermería: una visión integradora en tiempos de crisis. Enfermería global. Revista Scielo [Internet]. 2014 ene; 13(33): 318-327. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000100016

35. Díaz CR. Percepción del paciente oncológico sobre su calidad de vida y apoyo social en el Hospital Santa Rosa 2012. Portal Regional de la BVS [Internet]. 2013. 199 p. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-707789?lang=es>
36. De Arco-Canoles O, Suarez-Calle Z. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. Universidad y Salud [Internet]. 2018;20(2):171-182. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.121>
37. Condezo M. La calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería a pacientes con tratamiento de quimioterapia en el servicio de Oncología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2017. [tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2018. Disponible en: <https://bit.ly/3wYCIPH>
38. Neill D, Suárez L. Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. 1º edición. Ecuador: Editorial UTMACH;2018. 127 p. ISBN: 978-9942-24-093-4.
39. Hernández-Sampieri R, Fernández-Collado C, Baptista-Lucio P. Metodología de la investigación. Sexta ed. México: McGraw; 2014. 850 p. ISBN: 9789701057537
40. Técnicas de investigación. Investigación correlacional. [Internet]. [Consultado 11 Jul 2020]. Disponible en: <https://tecnicasdeinvestigacion.com/investigacion-correlacional/>
41. QuestionPro. Diseño de investigación. Elementos y características. [Internet]. [Consultado 24 nov 2021]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/disenio-de-investigacion/>
42. Editorial Etecé. Técnicas de investigación. [Internet]. [Consultado 18 nov 2021]. Disponible en: <https://concepto.de/tecnicas-de-investigacion/>
43. Huallpa MI, Ortiz LD. Escala Nursing Stress Scale. [Tesis para obtener el título

de segunda especialidad en cuidados intensivos]. Lima: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10970>

44. Huaranga Z, Saico M. Percepción de calidad de atención de enfermería por el paciente oncológico atendido en los servicios del hospital Félix Mayorca Soto - Tarma 2018. [Tesis para obtener el título de segunda especialidad en enfermería en oncología]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2018. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/3164>

Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Estrés laboral y calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022.

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la dimensión ambiente físico del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022?" ¿Cuál es la relación entre la dimensión ambiente psicológico del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de en un Hospital Público, 2022? ¿Cuál es la relación entre la dimensión ambiente social del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022? ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnica del estrés</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre estrés laboral y calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre la dimensión ambiente físico del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022. Determina la relación entre la dimensión ambiente psicológico del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, Comas 2022. Determina la relación entre la dimensión ambiente social del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022. Determina la relación entre la dimensión técnica del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente</p>	<p>Hipótesis general H1: Existe relación significativa entre estrés laboral y calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas H1: Existe relación significativa entre la dimensión ambiente físico del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022. H2: Existe relación significativa entre la dimensión ambiente psicológico del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022. H3: Existe relación significativa entre la dimensión ambiente social del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022: H4: Existe relación significativa entre la dimensión técnica del</p>	<p>Variable 1: Estrés laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Ambiente físico</p> <p>Ambiente psicológico</p> <p>Ambiente social</p> <p>Variable 2: Calidad de atención</p> <p>Dimensiones:</p>	<p>Tipo de investigación correlacional</p> <p>Método y diseño de investigación essin intervención descriptiva</p> <p>Población muestra finita constituida por 80 enfermeros del área de oncología.</p>

<p>laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión interpersonal del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022?</p>	<p>adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022.</p> <p>Determina la relación entre la dimensión interpersonal del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022.</p> <p>Determina la relación entre la dimensión entorno del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022.</p>	<p>estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022.</p> <p>H5: Existe relación significativa entre la dimensión Interpersonal del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022.</p> <p>H6: Existe relación significativa entre la dimensión entorno del estrés laboral y la calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022.</p>	<p>Técnico científico</p> <p>Interpersonal</p> <p>Confort</p>	
--	---	---	---	--

ANEXO 02:

Instrumentos de recolección de datos

Instrumento 1

La escala “Nursing Stress Scale”

En el siguiente cuestionario, le presentamos una lista de situaciones que pueden darse comúnmente en una unidad hospitalaria. Estamos interesados en conocer con qué frecuencia estas situaciones han producido tensiones o estrés en su unidad.

Tenga en cuenta que no nos referimos a la frecuencia en que se producen estas situaciones, sino a la frecuencia con que éstas han sido estresantes para Ud., en los últimos 6 meses. Sus respuestas serán estrictamente confidenciales. Por favor, marque con una X el número de la escala que mejor refleje la frecuencia con que Ud. cree que cada situación ha sido estresante para Ud.”

ÍTEMS	NUNCA	ALGUNA VEZ	FRECIENTE MENTE	MUY FRECUENTEMENTE
	0	1	2	3
AMBIENTE FISICO				
Carga de Trabajo				
1. No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
2. Pasar temporalmente a otros servicios por falta de Personal.				
3. Realizar demasiadas tareas que no son de Enfermería.				
4. No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.				
5. No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.				
6. Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.				
AMBIENTE PSICOLÓGICO				
Muerte y sufrimiento				
7. Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.				
8. Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.				
9. La muerte de un paciente.				
10. Muerte de un paciente con quien he llegado a tener una relación estrecha.				
11. Ver a un paciente sufrir.				
Preparación insuficiente				
12. Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.				
13. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.				
14. No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente.				
15. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente.				
16. No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.				
17. No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.				

ÍTEM S	NUNCA	ALGUNA VEZ	FRECUE NTE	MUY FRECUE NTE
	0	1	2	3
Falta de apoyo				
18. Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.				
19.No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes. (Ej. Pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)				
20. Personal y turno imprevisible				
Incertidumbre en el tratamiento				
21.Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.				
22. Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.				
23. Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.				
24. Tomar una decisión sobre un paciente cuando el medico no está disponible.				
AMBIENTE SOCIAL				
Problemas con los médicos				
25. Recibir críticas de un médico.				
26. Problemas con uno o varios médicos.				
27. El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo.				
28. El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.				
29. El médico no está presente en una urgencia Médica.				
Problemas con otros miembros del equipo de enfermería				
30. Problemas con un supervisor.				
31. No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros sobre problemas en el servicio.				
32. Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios.				
33. Recibir críticas de un supervisor.				

Variable 2: Desempeño profesional

Instrumento 2

Reciba usted un cordial saludo estimado Señor(a):

El presente cuestionario ha sido elaborado para obtener información relevante relacionada con el tema de estudio: **ESTRÉS LABORAL RELACIONADO CON LA CALIDAD DE ATENCION DEL ENFERMERO PERCIBIDO POR EL PACIENTE ADULTO EN EL AREA DE ONCOLOGIA EN UN HOSPITAL PUBLICO**. Nos encontramos realizando una investigación, para lo cual solicitamos su participación, que será de carácter voluntario, anónimo y cuyas respuestas será confidencial

Instrucciones:

A continuación, les presentamos una serie de preguntas referidos a la atención que recibe por parte del personal profesional de enfermería. Responda una de las opciones que se le presenta:

Datos demográficos:

1. Edad:

a. 18 – 39 () c. 40 – 59 () d. 60 a más ()

2. Sexo:

Femenino () Masculino ()

3. Grado de instrucción:

a. Primaria () b. Secundaria () c. Superior ()

4. Ocupación:

a. Ama de casa () b. Empleado () c. independiente () d. Estudiante ()

DIMENSIÓN INTERPERSONAL	SIEMPRE (3)	A VECES (2)	NUNCA (1)
1. ¿La enfermera se identifica ante usted?			
2. ¿La enfermera lo identifica por nombre y apellido?			
3. ¿La enfermera lo trata con cordialidad?			
4. ¿La enfermera le ofrece confianza para cualquier duda?			
5. ¿La enfermera le da recomendaciones para que las realice antes, durante y después del tratamiento?			
6. ¿La enfermera le brinda consejería respecto al tratamiento y sus consecuencias secundarias?			
DIMENSIÓN TÉCNICA			
7. ¿La enfermera le da el tiempo necesario durante su tratamiento?			
8. ¿La enfermera responde a sus dudas de forma entendible y sencilla?			
9. ¿La enfermera cumple con la bioseguridad necesaria, para evitar complicaciones (lavado de manos, uso de mandilón, guantes, mascarilla)?			
10. ¿La enfermera controla sus funciones vitales antes, durante y después del tratamiento (presión arterial, respiración, temperatura, frecuencia cardíaca)?			
11. ¿La enfermera está pendiente de usted en el transcurso de su tratamiento sobre signos y síntomas secundarias?			
12. ¿Usted le observa segura y ágil en sus procedimientos?			
DIMENSIÓN ENTORNO			
13. ¿La enfermera brinda la atención en un ambiente tranquilo?			
14. ¿La enfermera brinda la atención en un ambiente limpio?			
15. ¿La enfermera brinda la atención en un ambiente privado?			
16. ¿La enfermera brinda la atención en un ambiente ventilado?			

Anexo 03: Consentimiento informado

El siguiente documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud ocupacional y seguridad en el trabajo. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: ESTRÉS LABORAL RELACIONADO CON LA CALIDAD DE ATENCION DEL ENFERMERO PERCIBIDO POR EL PACIENTE ADULTO EN EL AREA DE ONCOLOGIA EN UN HOSPITAL PUBLICO, 2022

Nombre de la Investigadora principal: _____

Propósito del estudio: Determinar la relación entre estrés laboral y calidad de atención del enfermero percibido por el paciente adulto en el área de oncología en un Hospital Público, 2022

Participantes: Profesionales de enfermería.

Participación: La participación es voluntaria y con el consentimiento informado aceptado y firmado por las participantes.

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

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

Inconvenientes y riesgos:

Costo por participar: El costo por participar es cero, no se recibirá ningún pago por participar en el proyecto de investigación

Remuneración por participar: La remuneración por participar es cero, no se entregará ninguna remuneración por participar en el proyecto de investigación.

Confidencialidad: La información que usted proporcione está protegida, solo la investigadora puede conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificada 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 del proyecto de investigación, puede dirigirse a

_____, Coordinadora de equipo (teléfono móvil N° _____)
_____) o al correo electrónico: _____

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al

..... Presidente del comité de Ética de la
..... ubicada en la correo electrónico.....

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad:

Correo electrónico personal o institucional: