



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**Tesis**

“Estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería en hospitalización quirúrgica de un hospital lima - 2023”

**Para optar el Grado Académico de  
Maestro en Ciencias de Enfermería con mención en  
Gerencia de los Cuidados de Enfermería**

**Presentado por:**

**Autora:** Peña Espinar, Ambar Guisella  
**Código ORCID:** 0009-0004-6729-6384

**Asesora:** Mg. Hermoza Moquillaza, Rocío  
**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-7690-9227>

**Línea de Investigación General**  
Salud y Bienestar

**Lima, Perú**  
**2024**

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, AMBAR GUISELLA PEÑA ESPINAR Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Estrés Laboral y Gestión de la Calidad de Atención de Enfermería en Hospitalización Quirúrgica de un Hospital Lima 2023" Asesorado por el docente: Dra. Hermoza Moquillaza, Rocío Victoria Con DNI 40441142 Con ORCID 0000-0001-7690-9227 tiene un índice de similitud de 15% Diecisiete por ciento con código oid:14912:340915105 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1  
 AMBAR GUISELLA PEÑA ESPINAR  
 DNI: 43011083

.....  
 Firma de autor 2  
 X  
 DNI:



.....  
 Firma  
 Dra. Hermoza Moquillaza, Rocío Victoria  
 DNI: 40441142

### **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación, se lo dedico principalmente a Dios, quien es mi guía en el transcurso de mi vida; para mi amado esposo por el amor y fortaleza en todo momento; a mis hijos Camila y Mathias quienes son mi mayor inspiración, motivo y me incentivan en mi vida.

### **Agradecimiento**

Doy el agradecimiento correspondiente a mi asesora de tesis, la Mg. Rocío Hermoza, por todo el apoyo y perseverancia en este proceso; quien estuvo siempre guiándome y motivándome.

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Abstract .....	ix
Introducción .....	x
CAPITULO I: EL PROBLEMA .....	1
1.1 Planteamiento del problema .....	1
1.3 Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4 Justificación de la investigación .....	5
1.4.1 Teórica .....	5
1.4.2 Metodológica.....	6
1.4.3 Práctica.....	6
1.5 Limitaciones de la investigación.....	7
1.5.1 Temporal .....	7
1.5.2 Espacial .....	8
1.5.3 Recursos .....	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	9
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	9
2.2 Bases teóricas.....	14
2.3 Formulación de hipótesis .....	20
2.3.1 Hipótesis general.....	20
2.3.2 Hipótesis específicas .....	20
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	22
3.1 Método de investigación .....	22
3.2 Enfoque investigativo .....	22
3.3 Tipo de investigación.....	22
3.4 Diseño de la investigación.....	23
3.5 Población, muestra y muestreo .....	24
3.6 Variables y operacionalización .....	25
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	30
3.7.1 Técnica.....	30

3.7.2	Descripción.....	30
3.7.3	Validación .....	31
3.7.4	Confiabilidad .....	32
3.8	Procesamiento y análisis de datos.....	33
3.9	Aspectos éticos.....	33
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....		35
4.1	Resultados.....	35
4.1.1	Análisis descriptivo de resultados .....	35
4.1.2	Prueba de Hipótesis.....	42
4.1.3.	Discusión de resultados.....	51
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		58
5.1	Conclusiones:.....	58
5.2	Recomendaciones: .....	59
REFERENCIAS.....		61
ANEXOS.....		69
	Anexo1: Matriz de consistencia.....	69
	Anexo 2: Instrumentos .....	72
	Anexo 4: Confiabilidad del instrumento.....	82
	Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética .....	86
	Anexo 6: Formato de consentimiento informado.....	87
	Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos.....	90
	Anexo 8: Programa de intervención (para estudios experimentales) .....	94
	Anexo 9: Informe del asesor de Turnitin .....	95

## Índice de Tablas

Tabla1: <i>Característica de la muestra</i> .....	35
Tabla 2 : <i>Variable 1: Estrés Laboral</i> .....	36
Tabla 3 : <i>Dimensión: Fuentes de Presión</i> .....	38
Tabla 4 : <i>Dimensión Manifestación del Estrés</i> .....	39
Tabla 5 : <i>Dimensión Estrategias de Afrontamiento</i> .....	40
Tabla 6 : <i>Variable 2 Gestión de Calidad de Atención</i> .....	41
Tabla 7: <i>Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman</i> .....	41
Tabla 8: <i>Correlación de Spearman de la Estrés Laboral y Gestión de la Calidad de Atención de enfermeros(as) en el paciente de Hospitalización quirúrgica de un hospital lima- 2023</i> .....	43
Tabla 9: <i>Correlación de Spearman de la Fuentes de Presión y Gestión de la Calidad de Atención de enfermeros(as) en el paciente de Hospitalización quirúrgica de un hospital lima- 2023</i> .....	45
Tabla 10: <i>Correlación de Spearman de la Manifestación del Estrés y Gestión de la Calidad de Atención de enfermeros(as) en el paciente de Hospitalización quirúrgica de un hospital lima- 2023</i> .....	46
Tabla 11: <i>Correlación de Spearman de las Estrategias de Afrontamiento y Gestión de la Calidad de Atención de enfermeros(as) en el paciente de Hospitalización quirúrgica de un hospital lima- 2023</i> .....	49

## Índice de Figuras

Figura 1: <i>Variable 1 "Distribución porcentual de la variable Estrés Laboral"</i> .....	37
Figura 2 : <i>Dimensión: Fuentes de Presión</i> .....	38
Figura 3 : <i>Dimensión Manifestación del Estrés</i> .....	39
Figura 4 : <i>Dimensión Estrategias de Afrontamiento</i> .....	40
Figura 5 : <i>Variable 2 "Distribución porcentual de la variable Gestión de Calidad de Atención"</i> .....	41

## **Resumen**

Este estudio de trabajo de investigación tuvo como **objetivo** “Determinar la relación entre estrés laboral y gestión de calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización quirúrgica del hospital PNP Luis N Sáenz 2023”.

**Materiales y métodos:** La metodología que se usó fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional de con un corte de tiempo transversal y no experimental. Para este estudio fueron analizadas dos variables “Estrés laboral y Gestión de le calidad de atención”; con una población con la que se contó con 80 enfermeras (os), del hospital LNS PNP- Hospitalización quirúrgica. Se utilizaron dos instrumentos ya validados para su recolección de datos “estrés laboral (Williams y Cooper)” y “gestión de la calidad de atención (Avedis Donavedian)”; que a su vez fueron validados posteriormente por juicio de expertos. Se demostró que los instrumentos aplicados son consistentes y estables; se observó que se ha obtenido una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.820, y 0.902 respectivamente.

**Resultado:** Se obtuvo que el 88.75% presento un estrés laboral moderado mientras que el 58.75% presento un nivel excelente en la gestión de la calidad de atención. **Conclusión:** Hubo una correlación significativa entre ambas variables “Estrés laboral y Gestión de calidad de Atención”  $RS (= 0.780)$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se toma la hipótesis alterna.

Palabras clave:

“Estrés laboral”, “Gestión de la calidad de atención”, “Profesionales de Enfermería”, “Hospital”

## Abstract

This research work study aimed to "Determine the relationship between work stress and quality management of care of the nursing professional in the surgical hospitalization service of the PNP Luis N Sáenz 2023 hospital."

Materials and methods: The methodology used was a quantitative, descriptive, correlational approach with a transversal and non-experimental time section. For this study, two variables "Work stress and Quality of Care Management" were analyzed; with a population that included 80 nurses from the LNS PNP hospital - Surgical hospitalization. Two already validated instruments were used for data collection: "work stress (Williams and Cooper)" and "care quality management (Avedis Donavedian)"; which in turn were subsequently validated by expert judgment. It was demonstrated that the instruments applied are consistent and stable. For the normality test, Kolmogorov – Smirnov was applied ( $n > 50$ ); It was observed that a Cronbach's alpha reliability of 0.820 and 0.902 respectively was obtained. Result: it was found that 88.75% presented moderate work stress while 58.75% presented an excellent level in the management of quality of care. Conclusion: There was a significant correlation between both variables "Work Stress and Care Quality Management"  $RS (= 0.780)$ , therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is taken.

Translated with DeepL.com (free version) "Work stress", "Care management", "Nursing professionals", "Hospital"

## **Introducción**

El personal de enfermería debe mantener sus actividades acorde a las relaciones humanas es decir la relación enfermeros- pacientes; por lo cual esto no solo necesita una formación técnico-científica de tipo instrumental sino también requiere de formación humana, la cual está comprendida como una de las habilidades del profesional de enfermería enfocada a su bienestar y desarrollo personal. Asimismo, “la gestión de la calidad de atención”, está relacionada a su propia salud que percibe el paciente, por lo tanto, el profesional de enfermería como miembro del equipo de salud debe abrazar e implementar una cultura de calidad en su conjunto y adherirse a planes estratégicos de mejoras continuas, actitudes proactivas.

Las enfermeras son aquellas que participan en la enfermería, la gestión, la investigación, y la docencia. Esta vez se contactó a personas que practican la atención en el hospital.

Este estudio comprende 5 capítulos:

Capítulo I: Se encuentra el problema planteado, la relación entre “estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería” en hospitalización quirúrgica- en un hospital- lima 2023.

Capitulo II: Comprende los antecedentes tanto internacionales y nacionales no mayores de 5 años, a la vez encontramos teorías y bases teóricas de acuerdo a sus variables.

Capítulo III: La metodología que se uso es cuantitativo; correlacional, tiene un corte transversal y no experimental; comprendió una población con 80 enfermeros(as).

Se emplearon instrumentos ya validados para cada variable.

Capitulo IV y V: Comprenden los resultados de la investigación, y serán comparados para la discusión con investigaciones posteriores.

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

En nuestra coyuntura actual el estrés laboral es uno de los indicadores más frecuentes en los trabajadores; en relación a ello la Organización Mundial de la Salud refirió que son reacciones tanto de aspectos emocionales, aspectos psicológicos, aspectos cognitivos y aspectos conductuales que se van a dar frente a las exigencias de los diversos profesionales que van a sobrepasar sus conocimientos y diversas habilidades de dicho trabajador para que pueda mostrar su desempeño de manera óptima y segura. (1)

La Organización Internacional de Trabajadores sostiene que el estrés laboral es una actividad dirigida a perturbar el desgaste de la persona causada por extensas horas de trabajo, ausencia de personal, un entorno insatisfecho, incremento de la exigencia con respecto al desempeño de sus funciones, lo que provocaría un ambiente de constante estrés. (2)

En un contexto Internacional el Organismo Mundial de la Salud en una encuesta realizada, obtuvo como resultado que de un 20% a 50 % de los trabajadores sufren de estrés laboral. Otros países como EE. UU, en una encuesta realizada durante la pandemia del covid 19 en su estudio demostró que un 93% del personal de la salud presentaban un elevado “estrés laboral” y un 76% presentaba un agotamiento laboral, la cual se veían afectados tanto emocionalmente como laboralmente; en China un 90%, en España un 80%, en Israel un 40%, en Australia un 61% y en África un 20%, Brasil como un 49%, Perú un 47.5%.

Durante esta “crisis sanitaria” dada por la pandemia, desencadenó un alto estrés laboral en casi todos sus ámbitos afectando así a los trabajadores de salud, especialmente a enfermería, los cuales a diario están enfrentados a una carga laboral muy alta y demandante, con una demanda de pacientes críticos para poder estabilizarlos y más aún cuando se observa la falta de personal, la cual ha incrementado el estrés y esto afecta tanto su desempeño y la calidad de atención al paciente. (3)

A nivel nacional el Ministerio de Salud en una encuesta realizada por la Asociación Americana de Enfermeras en el año 2020 como resultado obtuvo que más del 50% de las profesionales de enfermería que fueron encuestadas se sentía sobrecargadas laboralmente y un 60% referían que presentaban dificultad para poder dormir; lima un 47% presenta estrés laboral por diversos motivos.

En cuanto a la Gestión de los cuidados de enfermería es un indicador primordial en medir el impacto de intervenciones en el “Sector salud en las Américas” así mismo esta reforma de salud, tiene el propósito de incrementar la equidad y efectividad en cuanto a sus prestaciones lográndose así “la satisfacción de las necesidades de salud de toda la población”. La calidad en cuanto a la atención de salud exige a todos los trabajadores de la salud competentes ofrecer un cuidado adecuado y a la vez brindar calidad para satisfacer y salvaguardar la vida de nuestros pacientes y que puedan recibir y percibir una correcta calidad en cuanto a la atención brindada .En este ámbito también incluye la promoción de la salud, brindar educación, la siguiente es la prevención en la salud, el tratamiento que el paciente o usuario requiera, la rehabilitación y la paliación, el cual implica que la calidad en cuanto a la atención pueda medirse y a la vez mejorar. (5)

El Consejo Internacional de Enfermeras realizó un continuo seguimiento de este sector, después de haber sufrido un impacto fuerte de estrés después de la pandemia en la cual pidió

que se proteja al profesional de salud con los equipos necesarios para reducir la exposición al contagio. (4)

MINSALUD en el año 2020 en Colombia, desarrolló estrategias sanitarias en todo el mundo en una nueva reorganización en cuanto a atenciones de salud, en la que se enfocó en capacitar a sus trabajadores del área de salud, incrementó y realizó una mejora de sistemas de vigilancia de salud, para que puedan trabajar con seguridad y así dar una atención de calidad y segura a los pacientes infectados. (6)

A nivel Internacional según la Organización Mundial de la Salud después de la pandemia atribuyó un promedio de 5,7 a 8,4 millones de fallecidos por una deficiente calidad de atención entre diversos países de ingresos económicos bajos y medianos de las cuales representan un 15% de aquellas muertes. El otro 60% de estas muertes fue por los padecimientos en el sector salud en su atención y el otro 25% de estas muertes son por no utilizar el sistema de salud adecuadamente.

Este escenario ha generado un golpe muy fuerte en los profesionales de salud y en especial al profesional de enfermería, se presentaron episodios que alteraron psicológicamente de diversas maneras, alterando su rendimiento laboral con la presencia de estrés, ansiedad, irritabilidad, apatía, frustración, depresión, fatiga, baja autoestima, nerviosismo, tensión, miedo, temor entre otros. Y no solo psicológicas sino alteraciones cognitivas una de ellas es la falta de concentración y la percepción de descontrol. (7)

A nivel nacional en un estudio realizado en Perú por Rodríguez y Arévalo en cuanto a la calidad de la atención y la satisfacción del usuario, señaló una percepción de nivel alto donde el 53.3% sienten seguridad durante el proceso de la atención y el 46.7% señalan una buena empatía con el personal de enfermería y al evaluar la percepción de la calidad el 86.7% se encontraron satisfechos y el 13.3% insatisfechos

A nivel local no se encontró cifras estadísticas sobre el estrés laboral ni la gestión de calidad de atención.

El hospital PNP LNS, en cuanto su atención es de nivel III, que atiende a la familia policial titular, esposa, esposo, hijos y padres; es por ellos que después de la pandemia se inauguró una nueva sede del hospital central con nuevas tecnologías en cuanto equipos para procedimientos y unidades de atención básica, historias digitales; en la cual actualmente se manejan hospitalización quirúrgica y consultorios.

En los trabajadores de salud del área de enfermería el hospital, se ha observado y obtenido de forma verbal la manifestación de sentirse estresados. En consecuencia, es que motiva a realizar este estudio y así poder identificar la relación entre las dos variables.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Qué relación existe entre estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermeros (as) en hospitalización quirúrgica de un Hospital- Lima 2023?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

¿Qué relación existe entre Fuentes de presión y Gestión de la calidad de atención de enfermeros (as) en hospitalización quirúrgica de un Hospital – Lima 2023?

¿Qué relación existe entre Manifestaciones del estrés y Gestión de la calidad de atención de enfermeros(as) en hospitalización quirúrgica de un Hospital- Lima 2023?

¿Qué relación existe entre Estrategias de afrontamientos y Gestión de la calidad de atención de entre estrategias de afrontamiento y gestión de la calidad de atención de enfermeros(as) en hospitalización quirúrgica de un Hospital- Lima 2023?

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

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre estrés laboral y gestión de calidad de atención de enfermeros(as) en hospitalización quirúrgica de un Hospital- Lima 2023.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Identificar qué relación hay entre fuentes de presión y gestión de la calidad de atención de enfermeros (as) en hospitalización quirúrgica de un Hospital- Lima 2023.

Identificar qué relación hay entre manifestaciones del estrés y gestión de la calidad de atención de enfermeros(as) en hospitalización quirúrgica de un Hospital- Lima 2023.

Identificar la relación entre estrategias de afrontamiento y gestión de la calidad de atención de enfermeros(as) en hospitalización quirúrgica de un Hospital- Lima el 2023.

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

#### **1.4.1 Teórica**

Este estudio permitió a través de las bases teóricas existentes determinar o identificar los niveles de Estrés laboral en el profesional de enfermería que laboran en hospitalización quirúrgica y conocer la correlación con la Gestión de la calidad de atención de las mismas.

En las cuales se midió a través del indicador de presión en el trabajo (ITP) propuesto por William y Cooper (estrés laboral) y la teoría de Avedis Donavedian para describir la variable (gestión de la calidad de atención). En relación al aspecto social permitió ampliar y consolidar el conocimiento de las mismas en cuanto a la atención de enfermería hacia los pacientes.

Por lo tanto, es importante o relevante conocer que el personal que labora con una salud mental adecuada sobre otras personas pueda contar con salud mental óptima para un desempeño eficiente y brindar una atención de calidad, sobre todo dentro de una institución

castrense. Si esto hubiera salido como resultado negativo surgiría una crisis en el profesional de enfermería alterando su bienestar por lo cual se tendría que mejorar y fortalecer el manejo de “estrés laboral y la gestión de la calidad de atención de enfermería” de dicha institución.

Esto se basa en la Resolución Ministerial 519-2006/ MINSA fue aprobado el documento técnico “Sistema de Gestión de Calidad en Salud” en la cual la prestación de este servicio es una preocupación permanente, por ello debe ser constantemente monitorizado, ya que la calidad es el eje de todos los procesos al prestar los servicios de salud (Dirección Hospital Luis Nicanol Sáenz – “Policía Nacional del Perú”, 2018). (11)

“Comisión Permanente del Congreso de la República en el año 2002, promulga la Ley 27669 Ley del Trabajo de la Enfermera (o), la cual menciona en su Artículo 11, inciso a) Cumplir los preceptos establecidos en el Código de Ética y Deontología del Colegio de Enfermeros del Perú”.

#### **1.4.2 Metodológica**

Esta investigación proporciona utilidad para futuros estudios que busquen establecer aquellos factores relacionados al estrés laboral y la gestión del cuidado de atención del profesional de enfermería, mediante estos instrumentos aplicados y validados con una alta confiabilidad para ambos. Cuestionario de “Estrés laboral” y el Cuestionario de “Gestión de la Calidad de Atención” y busquen profundizar el análisis de estas variables.

#### **1.4.3 Práctica**

Este trabajo beneficia a la institución y a la vez al personal de enfermería identificando los niveles de estrés en la relación a la gestión de calidad de atención de enfermería. Con los resultados obtenidos será de mucha utilidad la cual nos permitirá buscar posibles estrategias, acciones, proyectos, protocolos que ayuden a mejorar aquellos factores que alteran el estrés

laboral en el profesional de enfermería y así puedan mejorar en su gestión de la calidad de atención.

### **1.5 Limitaciones de la investigación**

En este estudio de investigación las limitaciones que se presentaron en el transcurso fueron las siguientes:

Limitados estudios previos a nivel nacional con referencia al tema con ambas variables.

Las limitaciones de tiempo dificultaron la participación de los sujetos del estudio, lo que en algunas circunstancias dio lugar a respuestas apresuradas e inseguras, añadiendo sesgos a los datos recopilados.

No se pudo verificar una respuesta veraz por parte de los encuestados, ya que el formato que se aplicó fue de forma electrónica.

El tamaño de la muestra fue muy reducido.

Limitada empatía al momento del permiso de aplicar el instrumento por parte de los encuestados, por temor al pensar que sus nombres iban a ser observados por ser una institución castrense. Se les explicó que serían confidencial los datos.

#### **1.5.1 Temporal**

Esta recolección de datos se llevó a cabo en el periodo de tiempo entre los meses de octubre a diciembre 2023, con las licenciadas de enfermería que continúen laborando en los servicios de hospitalización quirúrgica previa coordinación con los responsables de cada servicio.

### **1.5.2 Espacial**

Este estudio se aplicó a los profesionales de enfermería del área de hospitalización quirúrgica del Hospital Luis N Sáenz PNP” – Av. Brasil cuadra 24 s/n. (Jesús María) durante el año 2023.

### **1.5.3 Recursos**

Se utilizó dos instrumentos ya validados de acuerdo a las variables Estrés laboral y Gestión de Calidad de atención.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

#### **Internacionales**

Cachiguango. (2020) en su investigación “Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Alberto Correa Cornejo - Ecuador”; tuvo como objetivo establecer si existe implicancia entre Estrés laboral y la Calidad de atención de enfermería dada en los profesionales de la salud, quienes fueron evaluados. En este estudio el diseño que se utilizó fue descriptivo, no experimental. Su resultado obtenido de los enfermeros presentó un 50% de síntomas de desfase de afección y el otro 50 % presentó una alteración media. Concluyó que a pesar que los profesionales de enfermería presentan un estrés en el trabajo hay una calidad buena de atención brindada a los pacientes. En ese sentido es alentador que el personal de salud, aunque afectado por factores que le generan estrés, puedan realizar su labor asistencial de forma idónea y respetando el derecho de una atención de calidad por parte de los pacientes. (8)

Díaz. (2020) en su investigación “Estrés laboral sanitario y calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces, Ecuador, 2020”, tuvo como objetivo establecer la correlación del nivel de estrés laboral en el personal de salud y el nivel de calidad de atención percibidos por pacientes externos; en cuyo estudio se utilizó la

metodología de enfoque cuantitativo, de diseño básico, no experimental. Como resultado de sus variables “estrés laboral” dio un estrés alto de 58,8% y en su variable “calidad de atención” dio deficiente, valor porcentual de 27,1 %, es por ello que concluyó en su investigación, que el estrés laboral presento un nivel alto y que en la calidad de atención fue un nivel deficiente. Entonces las correlaciones entre las dimensiones tanto del Estrés laboral y Calidad de atención fueron no significativas. Esto se refiere a que, se encontraron correlaciones entre estas variables, está investigación estableció que la calidad de atención por parte del personal de salud hacia los pacientes no se vio afectada. (9)

Contreras. (2020), en su investigación tuvo como objetivo “Determinar el nivel de Estrés Laboral y su relación en la calidad de atención del personal de Enfermería del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera”, la metodología para su estudio fue de corte transversal, descriptivo con un enfoque mixto cualitativo – cuantitativo. Usó dos instrumentos ya validados Malash Burnout Inventor para medir el nivel de estrés laboral; y el CUCACE para medir la calidad de atención, los resultados indicaron según las tres dimensiones estudiadas que el 70% del profesional de enfermería presento un nivel medio de agotamiento emocional, 67% un nivel medio de despersonalización, y el 53% nivel de realización personal bajo; respecto a la calidad de atención percibida del paciente fue negativo, se sintieron pocos satisfechos en relación al cuidado recibido por parte del personal de enfermería; lo cual concluyó que el personal de enfermería se ha visto afectado por estrés lo cual está relacionado con la calidad de atención. (10)

Castro, et al (2021) en su estudio titulado “Calidad de atención en el servicio de emergencia de un hospital, en Quito – Ecuador” su objetivo fue “determinar los factores que influyen en la calidad de atención del servicio de emergencia de un hospital de tercer nivel” la

metodología que emplearon fue cuantitativo, descriptivo, transversal, en una población 222 usuarios. Su resultado fue que el 47.4% de usuarios externos mencionan estar conformes con la atención de enfermería, que recibieron un trato amable y un 48.5% de usuarios internos que el personal de enfermería es insuficiente para brindar una atención adecuada en el servicio de emergencia de dicho hospital, que no cuentan con guía y protocolos. Concluyen: que su estudio permite determinar que los esfuerzos deben estar orientados a cómo son desarrollados los procesos relacionados con la atención, estandarizar procesos, acreditar servicios, para mejorar la calidad de la atención.

(11)

Pozo. (2020) en su investigación tuvo como objetivo “Analizar el estrés laboral en los profesionales de la salud y la influencia que tiene para la calidad de atención en la sala de emergencias del hospital básico - Ecuador”, el método empleado fue descriptivo, correlacional de corte transversal, usó como técnica un cuestionario de salud general y una encuesta de satisfacción. Sus resultados obtenidos fueron que la cuarta parte de los profesionales presentó un estrés alto; y en cuanto a la calidad de atención resultó mala. Concluyó con el coeficiente de correlación de Spearman se demuestra que hay evidencia, una correlación lineal entre las variables es decir hay aceptación de la hipótesis que el estrés laboral si incide en la calidad de atención de salud; esto debería ser considerado para nuevos estudios e investigaciones relacionadas. (12)

### **Nacionales**

Córdova y Flores. (2023) su investigación tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería que labora en el servicio de emergencia de un hospital de Tarapoto- Perú”. Su metodología que usaron fue de tipo correlacional con un enfoque cuantitativo de corte transversal y de

diseño no experimental. Su población estuvieron conformadas por 42 enfermeras, utilizaron como instrumento dos cuestionarios validados “The nursing stress scale” y la “Calidad de atención de enfermería” con una confiabilidad por Alpha de Cronbach fue 0.896 y 0.712 respectivamente, con una prueba piloto de 10. Su validez fue a través del “coeficiente de V de Aiken, con un valor de 0.83 y 1.0 respectivamente”, la cual resulto alta. Los datos recolectados fueron procesados, codificados e ingresados en una base de diseño en Excel en un paquete estadístico SPSS versión 27, concluyeron que existe una relación alta entre estrés laboral y calidad de atención de enfermería. (13)

Cárdenas. (2022), realizo un trabajo de investigación cuyo objetivo fue “Determinar la relación entre el estrés laboral y calidad de atención en el departamento de Gineco Obstetricia en el hospital María Auxiliadora- lima”; empleó la metodología de tipo aplicada, descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental de corte transversal. Su población fue constituida por 52 profesionales de salud, muestra tipo censal; uso dos instrumentos validados, por la cual aplicó el “Rho de Spearman mediante el programa SPSS versión 25”. En su resultado demostró que hay significancia bilateral  $0,000 < 0,05$ , y con un coeficiente de correlación de 0,994 negativo. concluyó que, entre el estrés laboral y calidad de atención existe una correlación negativa perfecta en el personal profesional de salud; lo cual quiere decir que el estrés laboral es inversamente proporcional a la calidad de atención. (14)

Oroya. (2022), en su investigación tuvo por objetivo “Determinar la relación entre estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue”. Su metodología descriptivo- correlacional de corte transversal con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, su muestra fue constituida por 56

enfermeras; muestreo no probabilístico. Se uso como técnica: encuesta, su instrumento fueron debidamente validados a través del juicio de expertos. Este estudio en su validación se empleó el coeficiente de correlación de Spearman rho, 609, por lo cual hay una correlación moderada, directamente proporcional y negativa, ya que resultó con un valor de  $p < 0,000$ , es muy significativo  $p < 0.01$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna. Concluyó que existe relación significativa entre estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue. (15)

Chapoñan. (2019) en su investigación tuvo como objetivo “Determinar la relación entre los cuidados de enfermería y gestión transcultural en los Servicios Críticos”. En su metodología de estudio fue cuantitativo, descriptivo, observacional, en una población con 90 licenciadas en enfermería. Mediante la técnica: entrevista: cuidado de enfermería; observacional: gestión transcultural, con 2 escalas de calificación: Likert. Su resultado obtenido fue que el 77.8% solo son cuidados en enfermería como regular y deficiente, (83.4%) la gestión transcultural como regular, excelente. Concluyó que hay relación entre las dos variables, que a medida cuidado de enfermería asciende, la gestión transcultural también( $p \leq 0,05$ ) (16)

Juárez. (2019) Su estudio de investigación tuvo como objetivo “Determinar la percepción del cuidado humanizado del profesional enfermero”. Uso estudio descriptivo- cuantitativo – transversal.

Uso como técnica la encuesta, mediante “Instrumento Percepción del cuidado humanizado en pacientes hospitalizados” con 20 ítems que consta de "Empatía", "Apoyo emocional"; "Apoyo físico, "Disponibilidad para la atención" y "Priorización al ser cuidado". Fue aplicada con una muestra de 58 usuarios en un hospital de Piura. Concluyó que la calidad de

cuidado humanizado por parte del profesional de enfermería es percibida por el usuario en un resultado de MEDIO a BAJO. (17)

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 ESTRÉS**

Según Seley refirió que el “estrés” es reconocido como una respuesta, esto se va a producir cuando una agente interno o externo va alterar el equilibrio del organismo y esto responde ante ello de un modo extraordinario para poder recuperar dicho equilibrio.

Cabe recalcar que esta situación exige rigurosamente ajustar dicha conducta, lo cual en algunos casos es agradable o no para el individuo. (18)

### **2.2.2 ESTRÉS LABORAL**

El estrés laboral según Machaca y Aquino lo definieron como una figura que con el pasar de los años cobra implicancias en la vida del trabajador, pues sus repercusiones son cada vez más visibles. En cierto punto esto puede considerarse como un estimulante para que los trabajadores mejoren y desarrollen aún más sus capacidades. Sin embargo, vienen a ser un problema cuando este supera las capacidades del individuo. (19)

Según Williams y Cooper definieron al estrés laboral como la exigencia del trabajador y las intervenciones que pueden presentarse en su tranquilidad que estropeen el desarrollo profesional. (20)

Asimismo, fueron desarrolladas las dimensiones:

#### **2.2.2.1 FUENTES DE PRESION (estresores)**

Lazarus y Folkman definieron a las fuentes de presión como aquellos estímulos que enfrenta el sujeto a través de un cambio sustancial ante distintas circunstancias. (21)

Entre los indicadores tenemos:

- Sobre carga de trabajo: Chait y Gareit refirieron, que se presenta ante un continuo ejercicio laboral del empleado que no goza de un descanso correcto. (22)
- Relaciones personales, para Murillo, refirió que estas pueden ser un medio para cumplir con las finalidades que tiene la empresa. (23)
- Reconocimiento, según Sánchez refirió que este se encuentra vinculado al progreso potencial de la profesión y también de las oportunidades de desarrollo personal; así como al tiempo dedicado a la institución en pos del beneficio de los pacientes.
- Clima organizacional; es un ambiente de gran importancia, que incurre de manera directa en el desempeño de quien lo experimente. (24)
- Responsabilidad personal, hace referencia a la responsabilidad que cada persona tiene de manera individual, y que podría dañar a las personas que lo rodean, de acuerdo a su actitud para la toma de sus decisiones. (25)
- Rol gerencial, este busca dar la mejor atención; que el personal se sienta bien de trabajar con aquellos recursos que le da la institución, dando un mejor servicio al usuario con bases científicas.
- Demandas casa- trabajo; esta es la dificultad que tienen las personas para desconectar de las presiones del trabajo cuando regresen a casa en situaciones como la inestabilidad familiar. (26)

#### **2.2.2.2 MANIFESTACIONES DEL ESTRÉS**

Según Panigrahi refirió que las manifestaciones del estrés son diversas observaciones físicas que se dan por alteraciones del funcionamiento del sistema del organismo, y también alteraciones en la psicología del individuo. (27)

Muñoz las describió como los signos que evidencian un agotamiento físico y mental que provoca en los trabajadores fatiga, dolores de cabeza y musculares, alteraciones del sueño, ausentismo laboral, conductas violentas, aburrimiento, impaciencia, falta de concentración, depresión, ansiedad y conflictos. (28)

Martínez refirió que tiene diversas causas que provocan una descompensación de las emociones, dificultades en los objetivos y la escasa actividad del personal. (29)

Los indicadores de esta dimensión son:

- Satisfacción laboral, es cuando un trabajador se siente motivado, contento y dichoso con su trabajo.
- Satisfacción organizacional, se refiere que a la satisfacción global que abarca un área colectiva de todas las personas que nos rodean. Para Morillo se entiende a la satisfacción organizacional como una favorable situación que causa efectos en el personal, expresado las relaciones interpersonales y también el estilo de sus actividades (30)
- Seguridad laboral; es una condición en la que la organización proporciona empleo estable a los trabajadores, es una certeza persistente sobre los trabajos y los ingresos que percibe el trabajador. (31).
- Compromiso organizacional, es la relación del empleado con su trabajo, que incluye la decisión de continuarlo de manera cuidadosa.
- Salud mental se encuentra relacionada con el bienestar general del individuo y resalta la importancia del aumentar de forma positiva una estabilidad sustancial.  
Según Phyllis es la capacidad de trabajo de una persona con la salud mental afectada puede reducirse de manera significativa. (32)
- Resiliencia, Luthar et, at., señalo que “es un desarrollo activo que involucra una adecuación positiva frente a diferentes problemas”. (33)

- Confianza en uno mismo, es la seguridad que tenemos en nosotros mismos al confiar en nuestras habilidades, capacidades y juicios, la creencia de que podemos cumplir con las demandas de una tarea. (34)
- Bienestar físico; según Corbin refirió que es el manejo adecuado del organismo; dicho en otras palabras, es la ausencia de enfermedades, es una condición general de los individuos que se encuentran en buen estado físico. (35)
- Nivel de energía; es la composición del esfuerzo resultante de un factor interno la que permite evitar la fatiga, pero también puede reducirse si se han trabajado muchas horas de trabajo. Chaves resalta que la energía “es el combustible que el ser humano posee para vivir y ser productivo”. (36)

### **2.2.2.3 ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO**

Para Di-Colloredo et al refiere que es la respuesta de enfrentamiento que permite que las personas se adapten o actúen ante las situaciones y sus consecuencias. Como indicadores de esta dimensión se han considerado:

- Empuje; representa lo que realmente determina que las personas iniciemos una acción (activación), vaya hacia un objetivo (dirección) y persista en conseguirlo (mantenimiento) (37)
- Paciencia/impaciencia; de acuerdo con Porto y Gardey, refirieron que la persona impaciente no es capaz de esperar algo sin tener nervios y tampoco puede realizar acciones detalladas o complejas que requieran calma. (38)
- Control; Ouchi, señaló que el grado de control es aquella circunstancia donde el individuo experimenta diversos grados y el actuar de otras personas. (39)
- Influencia, capacidad de modificar la conducta de la otra persona.

- Enfoque en el problema es la manera de detectar de encontrar resultados a problemas que se puedan presentar cuyo objetivo es resolver la situación con el fin de priorizar tareas con previo análisis. (40)
- Balance vida/trabajo; es la capacidad de concertar exitosamente una labor que relaciona la vivencia diaria para el bienestar de uno mismo y del entorno familiar más íntimo.
- Soporte social; se trata de un conjunto de elementos que mitigan o protegen a una persona de factores fisiológicos provocados por la exposición a una situación estresante. (41)

### **2.2.3 GESTION DE LA CALIDAD DE ATENCION**

Según Donabedian definió, a la calidad de atención que son los servicios prestados que se basan en el máximo y completo bienestar para mantener la tranquilidad del paciente. En relación a esta variable el autor menciona tres dimensiones:

#### **2.2.3.1 TECNICO CIENTIFICA**

Conllevando a un método meramente objetivo y especializado para atención del enfermo otorgándole una seguridad. y sus indicadores son:

- Efectividad, refiere que es un resultado positivo y efectivo causado por la influencia de los servicios que satisfacen la necesidad.
- Eficacia, refiere grado en que una actividad logra su propósito previsto.
- Eficiencia, es un resultado que se producirá cronológicamente con el objetivo de una adecuada gestión.
- Continuidad, actividad permanente que no experimenta interrupción hasta la finalización del evento.

- Seguridad, es forma de persuasión sobre los servicios prestados, optimizando los procesos reduciendo posibles riesgos.
- Integralidad, es decir un cobro aglomerado que el paciente puede aceptar en función de la atención necesaria para brindar asistencia inmediata.

### **2.2.3.2 LA HUMANA**

Virtud que la especie autónoma tenga ciertas condiciones externas o internas con capacidad de razonamiento opcional, como indicador tenemos:

- Respeto, cualidad axiológica que se adquiere entre las personas para vivir en un estado de armonía.
- Información es el conjunto de datos que crea un mensaje que se distribuye según distribución.
- Interés, comportamiento atencional hacia una persona u objeto que contiene eventos que lo hacen diferentes o especial y pueden ser importantes en el campo de la salud.
- Amabilidad, trato cálido y amable que la enfermera brinda a la persona que lo necesita por sus servicios. (42)

### **2.2.3.3 ENTORNO**

Conjunto de un ambiente íntimo que define el lugar y da una confianza, y va generar un valor adicional para el paciente. Los indicadores que se tomaron en cuenta son:

- Comodidad es suceso inmediato que se da en la persona logrando un hecho de confortabilidad y obtener un bienestar de los profesionales de salud.
- Ambientación, acción de implementar un ambiente y que pueda cumplir con los estándares básico y lograr el ambiente alcanzado.

- Acondicionamiento es el lugar para la funcionalidad de actividades que puedan necesitarse.
- Limpieza, actividad que se pueda llevar a cabo un para la eliminación de impurezas de un alugar contaminado.
- Orden; es la manera de organizar sistemáticamente algún lugar en un determinado tiempo y espacio. (43)

## **2.3 Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

H1: Existe relación entre estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermeros(as) en hospitalización quirúrgica de un Hospital- Lima 2023.

H0: No existe relación entre estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermeros(as) en hospitalización quirúrgica de un Hospital- 2023.

### **2.3.2 Hipótesis específicas**

Existe relación entre fuentes de presión y gestión de la calidad de atención de enfermeros(as) en hospitalización quirúrgica de un Hospital-Lima 2023.

Existe relación entre manifestaciones del estrés y gestión de la calidad de atención de enfermeros(as) en hospitalización quirúrgica de un Hospital- Lima 2023.

Existe relación entre estrategias de afrontamiento y gestión de la calidad de atención de enfermeros (as) en hospitalización quirúrgica de un Hospital-Lima 2023.

### **2.3.3 Hipótesis Nula: (H.O)**

No existe relación entre fuentes de presión y gestión de la calidad de atención de enfermeros(as) en hospitalización quirúrgica de un Hospital- Lima 2023.

No existe relación entre manifestaciones del estrés y gestión de la calidad de atención de enfermeros(as) en hospitalización quirúrgica de un Hospital- 2023.

No existe relación entre estrategias de afrontamiento y gestión de la calidad de atención de enfermeros (as) en hospitalización quirúrgica de un Hospital- Lima 2023.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Método de investigación**

El Método de la investigación que se usó es el hipotético -deductivo. Guanipa refiere que se trata de un conjunto de teorías y conceptos fundamentales que elaboran deductivamente los resultados empíricos de una hipótesis e intentan falsificarlos para recopilar información relevante. por tanto, se busca una solución al problema planteado.

Esta formulación o derivación de hipótesis parte de una teoría previa. Las hipótesis explicativas de los fenómenos observados son posteriormente comprobadas de forma deductiva contrastándolas con los datos que se poseen, es decir será comprobada. (44)

### **3.2 Enfoque investigativo**

Cuantitativo, porque mide ambas variables, por la cual fueron procesados y analizados estadísticamente. Como cita Hernández es un método estructurado que utiliza la recopilación de datos para probar hipótesis planteadas basadas en mediciones numéricas y análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento o probar teorías. (45 46)

### **3.3 Tipo de investigación**

Aplicada; porque genera nuevos conocimientos, la cual brinda una solución al problema.

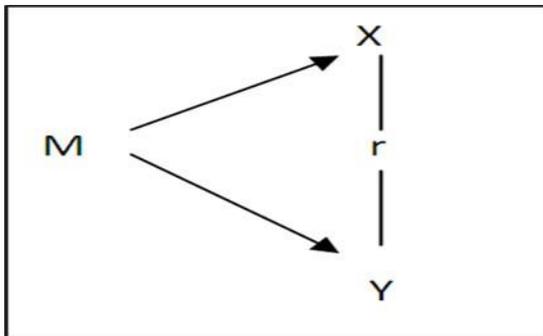
**Alcance:** correlacional, porque se va verificar la relación entre las dos variables.

### 3.4 Diseño de la investigación

No experimental, responde al diseño descriptivo- correlacional, porque es un tipo de investigación no experimental en la que se va a medir dos variables y se va establecer una relación estadística entre las mismas (correlación), sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes. (47)

El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal, correlacional.

Este diseño aplicativo estará reflejado en el diagrama siguiente:



Donde:

M = Muestra

X = Variable 1 (Estrés Laboral)

Y = Variable 2 (Gestión de la calidad de atención)

r = Relación entre variables

Se planteó la siguiente hipótesis debido y se va a realizar la prueba de hipótesis Rho de Spearman, debido a que la población en estudio es en el Hospital LNS- PNP del servicio hospitalización quirúrgica, y tiene una población aproximada de 80 enfermeras en dichos servicios.

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

#### **Población:**

Todas las Licenciadas (os)de enfermería de hospitalización quirúrgica del Hospital Luis N. Sáenz 2023, constituido por 80 enfermeras, entre personal con grados y civiles.

#### **Número muestra final (n):**

Es 80 enfermeras del servicio de Hospitalización quirúrgica del HN PNP Luis N. Sáenz entre personal con grado y civiles.

**Cálculo del tamaño de muestra (si es pertinente):** No se calculó tamaño de muestra por que la investigación es censal, por toda la población.

#### **Criterios de inclusión y exclusión**

##### **Inclusión:**

Las licenciadas en enfermería con el grado de oficiales que laboran en forma asistencial en los servicios de hospitalización quirúrgica.

Las licenciadas en enfermería con el grado de sub oficiales que laboran en forma asistencial en los servicios de hospitalización quirúrgica.

Las licenciadas enfermeras civiles que trabajan en los servicios de hospitalización quirúrgica.

##### **Exclusión:**

Licenciadas que se encuentren de vacaciones, o periodo de licencia.

Las licenciadas que laboran en otros servicios que no sean hospitalización quirúrgica.

Licenciadas con cargos administrativos jefaturas que por sus múltiples funciones no dispongan de tiempo.

### **3.6 Variables y operacionalización**

V1: Estrés laboral

V2: Gestión de la Calidad de atención

Variable 1: Estrés Laboral: Williams y Cooper (2008) refiere que son las exigencias en el entorno laboral y personal enfrentar una situación por lo que provocaría un descontento emocional.

Definición operacional: Se evaluó el nivel de estrés laboral en 3 dimensiones mediante la ficha de evaluación de estrés laboral, considerando 24 Ítems y medidas con una escala tipo Likert.

Matriz operacional de la variable1:

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Item</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y Rangos (Valor final)</b>
1. Fuente de presión (estresores)	Carga de trabajo, Relaciones personales, Reconocimiento; Clima organizacional;	1; 2;3;4;5;6;7;8		Leve (24- 55)
	Responsabilidad personal; Rol gerencial; Demandas; Casa trabajo; Dificultad diaria.			Moderado (56-87)
2. Manifestaciones del estrés	Nivel organizacional; Satisfacción laboral;	9;10;11;12;13;14;15;16;17	Ordinal	Leve (24-55)
	satisfacción organizacional; seguridad laboral; compromiso organizacional; nivel personal; salud			Moderado (56-87)
				Severo (88-120)

<p>3. Estrategias del afrontamiento</p>	<p>mental; resiliencia; confianza en uno mismo; síntomas físicos; nivel de energía</p> <p>Empuje; impaciencia; control; influencia personal; enfoque en el problema; balance vida -trabajo; soporte social.</p>	<p>18;19;20;21;22;23;24</p>		<p>Severo (24-55)</p> <p>Moderado (56-87)</p> <p>leve (88-120)</p>
---	---	-----------------------------	--	--

**Variable 2.** Gestión de la calidad de atención.: Donavedian (1980) refiere que es el servicio brindado al paciente posterior a una atención brindada.

Definición operacional: Para la medición se esta variable se evaluó la gestión de la calidad de atención mediante 3 dimensiones considerando 16 Ítems y medidas con una escala tipo Likert.

Matriz operacional de la variable 2:

Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Niveles y Rangos (Valor final)
1. Técnico-científico	Efectividad, Eficacia, Eficiencia Continuidad, Seguridad, Integralidad	1; 2; 3; 4; 5; 6 7; 8; 9; 10; 11	Ordinal	Deficiente (16-37) Poco eficiente (38-59) Excelente (60-80).
2. Humana	Respeto, Información, Interés, Amabilidad, Ética	12; 13; 14; 15; 16		
3. Del entorno				

	<p>Comodidad, Ambientación, Limpieza, Orden, Privacidad</p>		<p>Deficiente (16-37) Poco eficiente (38-59) Excelente (60-80).</p> <p>Deficiente (16-37) Poco eficiente (38-59)</p> <p>Excelente (60-80).</p>
--	---	--	--

### 3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1 Técnica

Encuesta como técnica nos permite el recojo de datos a través de una serie de preguntas. (48-49)

**Encuesta:** Comprende dos formas de obtención de datos, que vienen a ver hacer la obtención de datos; que son el cuestionario y la entrevista. (50)

**Instrumento:** Cuestionario

#### 3.7.2 Descripción

De esta manera en el instrumento se empleó el cuestionario dadas por una serie de interrogantes que estuvieron medidas con diferentes alternativas ya propuestas de acuerdo a sus variables y dimensiones dadas.

En la variable 1 se usó la ficha “Estrés Laboral” indicador de presión en el trabajo (ITP) que fue elaborada por **Williams y Cooper** realizado en el 2008 y **adaptada y validada por la Magister Oroya Minaya, Albina Teófila** en el Hospital Nacional Hipólito Unanue-2021- Perú; con un nivel de significancia:  $\alpha=0.961$  y fiabilidad: alfa de Cronbach.

Este instrumento consta de 24 ítem; compuesta por 3 **Dimensiones:** fuentes de presión (estresores) (8); manifestaciones del estrés (9); estrategias de afrontamiento (6).

y con un formato de respuesta tipo Likert que van de 1 en total desacuerdo al 5 totalmente de acuerdo); como nunca (1) casi nunca (2) algunas veces (3) casi siempre (4) siempre (5).

Los niveles de baremos fueron: Severo (24 -55), Moderado (56-87), leve (88-120).

En la variable 2 se usó la ficha técnica del instrumento “Gestión de la calidad de Atención” que fue elaborada por **Avedis Donavedian en el 1980 y adaptada por Mg. Oroya Minaya, Albina Teófila** en el Hospital Nacional Hipólito Unanue-2021- Perú; con una fiabilidad de Alfa de Cronbach y un nivel de significancia:  $\alpha=0,956$ .

Este instrumento consta de 26 ítems, compuesta por 3 dimensiones técnico – científica (6); humana (5) /; del entorno (5); y con un formato de respuesta tipo liker que van de (1) nunca siempre (5): como Nunca / Casi siempre / Algunas veces / Casi Siempre / Siempre.

Los niveles de baremos fueron: Deficiente (16-37) Poco eficiente (39-59) y excelente (60-80).

### **3.7.3 Validación**

Se utilizó el cuestionario Estrés Laboral fue diseñada en el 2008 y el cuestionario gestión de la calidad de atención fue diseñada en el 1980 y ambas adaptada por la Mg. Oroya Minaya, Albina Teófila en el 2021; que a su vez fue validada y con una fiabilidad alta. Este proceso de validación fue explicado en el punto 3.7.2.

Para esta tesis se validó por juicios de expertos:

Criterios para la selección de los jueces:

Dra. Isolina Landauro Rojas. (Mg. en Ciencias de la Salud con mención en Dirección y Gestión de Servicios de Salud) experiencia 8 años

Mg. Mirian Soto Espichan. (Mg. en Dirección y Gestión de los servicios de Salud) experiencia 6 años

Janet Andaviza Grados. (Mg. en Ciencias de la Salud con mención en Dirección y Gestión de Servicios de Salud en la especialidad de Enfermería) experiencia 6 años

Mg. Evelyn Aponte Ascazibar. (Mg. en Ciencias de la Salud con mención en Dirección y Gestión de Servicios de Salud) experiencia 6 años

Mg. Zoraida Suarez Catunta. (Maestro en Ciencias de la Salud con mención en Gestión de los Servicios de Salud) experiencia 1 año

Para asegurar el uso de los mencionados en el presente estudio de investigación estos se pasaron por los siguientes procedimientos de validación:

- a) Validación contenida: la revisión bibliográfica se realizó de la siguiente manera normas vancouver. Y el juicio de expertos lo llevo a cabo en (ver anexo). Piloto 10 sujetos.
- b) El cálculo de la confiabilidad fue del primer instrumento estrés laboral fue: Nivel de significancia:  $\alpha=0.961$  Fiabilidad: *alfa de Cronbach*.

Y para el segundo instrumento Gestión de la calidad de atención fue: Fiabilidad: Alfa de Cronbach, Nivel de significancia:  $\alpha=0,956$

Al 95% de confianza, si  $p < 0.05$ , se rechaza  $H_0$ .

La validez de cada uno de los instrumentos nos ha permitido redactar conclusiones y evaluar las hipótesis que empleamos las escalas con unas herramientas de medición.

#### **3.7.4 Confiabilidad**

Para asegurar la representatividad de los instrumentos en el presente grupo poblacional se calculó: alfa de Cronbach u otro.

Según Hernández et al. (2018) indica que es el nivel de la aplicabilidad y de confianza del instrumento para poder obtener datos que no sean dispersos sino resultados similares

Para esta tesis de investigación a pesar de que ya contaba con una validación y pruebas de confiabilidad respectivamente; se utilizó a realizar una prueba piloto con 32 profesionales de

enfermería, teniendo a su vez las mismas características de dicha población; en el servicio de hospitalización quirúrgica – hospital PNP LNS.

La confiabilidad para el Etres laboral es 0.887 Gestión de la Calidad de Atención es 0.902.; se llevó a cabo mediante alfa de Cronbach.

### **3.8 Procesamiento y análisis de datos**

Para el presente estudio de investigación se tuvo que aplicar virtualmente las encuestas al profesional de enfermería que labora en hospitalización quirúrgica del Hospital LNS PNP.

Se utilizó el programa Word para la redacción del proyecto y demás documentos. Para la creación de la base de datos, tablas de frecuencia y gráficos se utilizará el programa Excel. La parte estadística, tanto descriptiva como inferencial se realizó mediante el programa estadístico SPSS. Versión 25. Se utilizo un valor alfa de 0,05.

Ala vez se evaluó la medición sobre la correlación que hay entre ambas variables mediante de la prueba de Rho de Spearman.

### **3.9 Aspectos éticos**

Esta investigación de estudio se basó bajo las normas nacionales e internacionales y en las disposiciones vigentes de bioseguridad. Este documento se redactó y a la vez se envió a la institucione involucrada (H.C.P.N.P) para la recolección de datos, ya que se pidió el permiso correspondiente de dicha institución. La metodología que se uso es el que se adaptó adecuadamente al estudio como a la vez el “instrumento recolección de datos”, con su validación y confiabilidad correspondiente para así llegar al objetivo. No se dio a conocer la

identidad del participante de este estudio ya que está en esta “Ley N° 29733 (Ley de Protección de Datos Personales).

- Autonomía: Va permitir al profesional de enfermería decidir su participación, a través del consentimiento informado.
- Beneficencia: el resultado obtenido se utilizará para realizar proyecto y/o estrategias en relación proyecto de estudio.
- No maleficencia: se salvaguardará sus Datos Personales según lo referido a la Ley N°29733(Ley de Protección de Datos Personales).
- Justicia: los participantes, tienen la misma dignidad ante cualesquier circunstancias, de igual consideración y respeto.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1:

*Característica de la muestra*

Característica		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Sexo	Femenino	56	70,0%	70%
	Masculino	24	30,0%	100%
	Total	80	100,0%	
Edad	20 a 30 año	13	16,3%	16,3%
	31 a 40 año	46	57,3%	73,8%
	41 a 50 año	15	18,8%	92,5%
	51 a mas	6	7,5%	100,0%
	Total	80	100,0%	
Estado Civil	Casado (a)	29	36,3%	36,3%
	Conviviente	14	17,5%	53,8%

	Divorciado (a)	6	7,5%	61,3%
	Soltero (a)	31	38,8%	100,0%
	Total	80	100,0%	
Grado	Civil	9	11,3%	11,3%
	Oficial	44	55,0%	66,3%
	Suboficial	27	33,8%	100,0%
	Total	80	100,0%	

**Interpretación:** En la tabla del análisis descriptivo tuvo como muestra total 80 enfermeros (as) a quienes se les tomo las encuestas donde el 70% (56) son de sexo femenino y el 30% (24) masculino, sin embargo el grupo de edades de 31 – 40 años, son los más encuestados con un 57.3%(46), seguido de las edades de 41 a 50 años, llegando a un 18.8% (15), por otro lado podemos evidenciar que dentro del ítem Estado Civil los solteros(as) encabezan con un 38.8% (31), seguido de los casados(as) 36.3%(29), y con respecto al ítem grado los Oficiales fueron los que mayormente nos respondieron nuestras instrumentos de medición con un 55% (44).

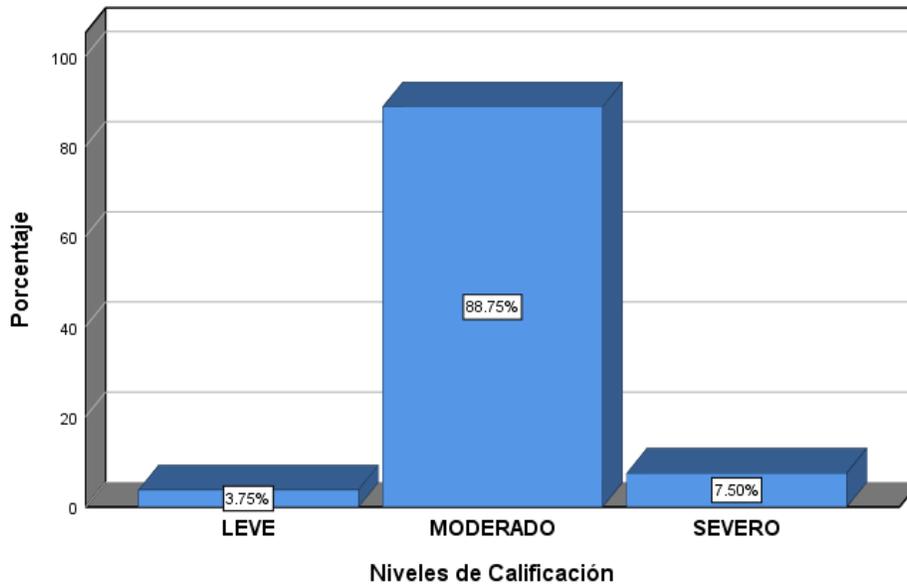
Tabla 2 :

*Variable 1: Estrés Laboral*

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
LEVE	24 -55	3	3,8%	3,8%
MODERADO	56 - 87	71	88,8%	92,5%
SEVERO	88 - 120	6	7,5%	100%
Total		80	100,0%	

Figura 1:

*Variable 1 "Distribución porcentual de la variable Estrés Laboral"*



**Interpretación:** En la tabla de la primera variable y su figura, se puede ver que dentro de los niveles calificación: Moderado ha sido la de mayor percepción con un 88.75% (71), seguido del nivel Severo con un 7.50% (6), finalizando el nivel leve con un 3.75% (3) donde finalmente podemos evidenciar que por lo general el trabajador presenta un estrés Moderado

## Dimensiones de la variable Estrés Laboral:

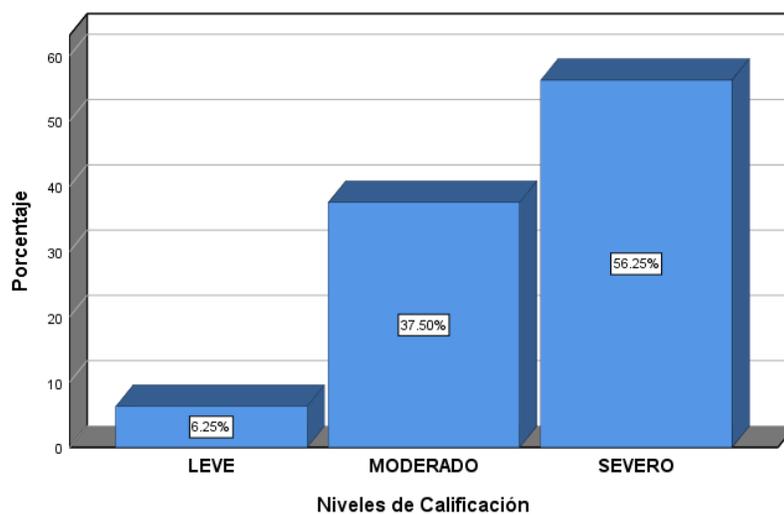
Tabla 3 :

*Dimensión: Fuentes de Presión*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Leve	5	6,25%	6,3%
Moderado	30	37,5%	43,8%
Severo	45	56,25%	100,0%
Total	80	100,0%	

Figura 2 :

*Dimensión: Fuentes de Presión*



**Interpretación:** En la tabla de la dimensión de fuentes de presión y la figura, se puede ver que dentro de los niveles de calificación Severo ha sido la de mayor percepción con un 56.25% (45), seguido del nivel Moderado con un 37.50% (30), finalizando el nivel fue de Leve con un 6.25%.

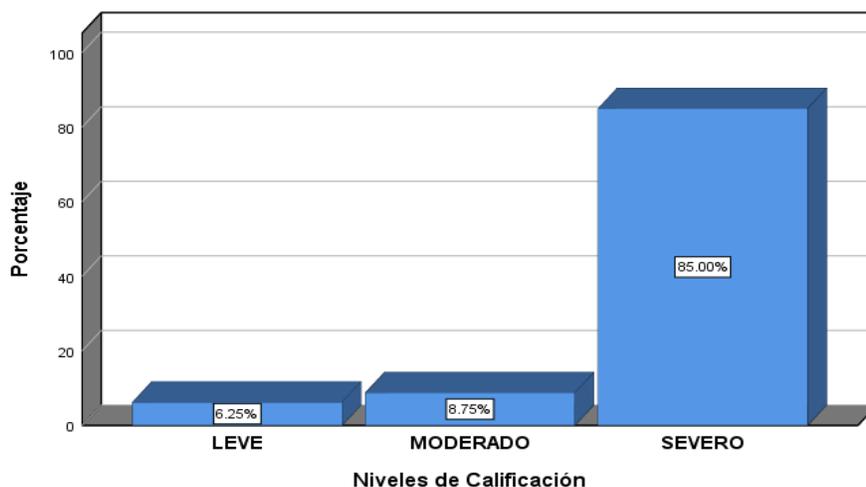
Tabla 4 :

*Dimensión Manifestación del Estrés*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Leve	5	6,25%	6%
Moderado	7	8,75%	15%
Severo	68	85,00%	100%
Total	80	100,0%	

Figura 3 :

*Dimensión Manifestación del Estrés*



**Interpretación:** En la tabla de la dimensión manifestación del estrés y la figura, se puede ver que dentro de los niveles de calificación Severo ha sido la de mayor percepción con un 85.00% (68), seguido del nivel Moderado con un 8.75% (7), finalizando el nivel Leve con un 6.25% (5).

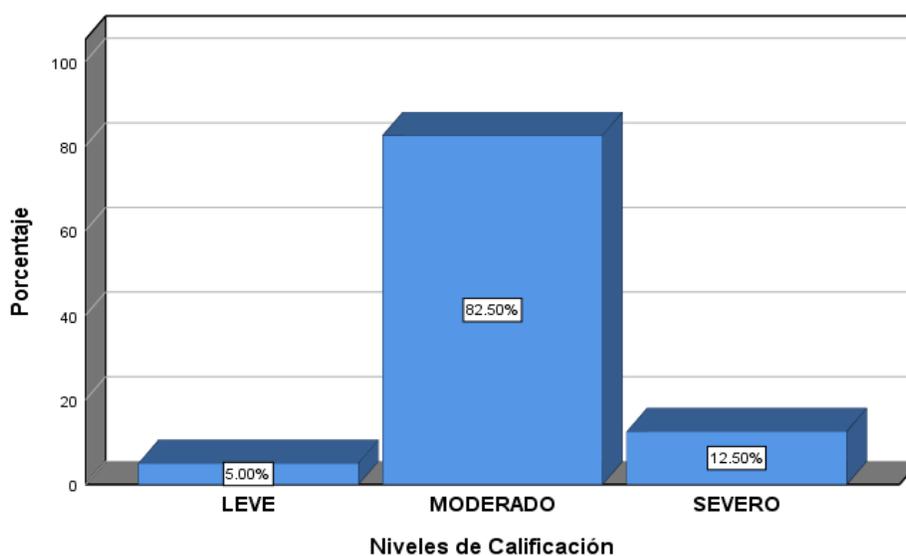
Tabla 5 :

*Dimensión Estrategias de Afrontamiento*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Leve	4	5,0%	5%
Moderado	66	82,5%	87,5%
Severo	10	12,5%	100%
Total	80	100,0%	

Figura 4 :

*Dimensión Estrategias de Afrontamiento*



**Interpretación:** En la tabla de la dimensión Estrategias de Afrontamiento y la figura, se puede ver que el nivel Moderado ha sido la de mayor percepción con un 82.50% (66), seguido del nivel Severo con un 12.50% (10), finalizando el nivel Leve con un 5.0% (4).

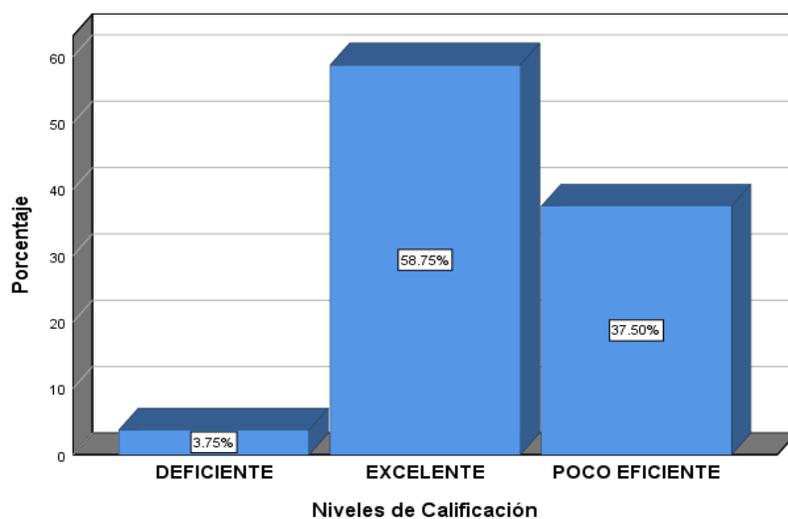
Tabla 6 :

*Variable 2 Gestión de Calidad de Atención*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Deficiente	3	3,8%	3,8%
Excelente	47	58,8%	62,5%
Poco Eficiente	30	37,5%	100%
Total	80	100,0%	

Figura 5 :

*Variable 2 "Distribución porcentual de la variable Gestión de Calidad de Atención"*



**Interpretación:** En la tabla de la segunda variable Gestión de la Calidad de Atención y su figura, se puede ver que dentro de los niveles calificación: Excelente ha sido la de mayor percepción con un 58.75% (47), seguido del nivel Poco Eficiente con un 37.50% (30), finalizando el nivel Deficiente con un 3.8% (3).

#### 4.1.2 Prueba de Hipótesis

*Tabla7: Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman*

Valor de $\rho$	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

(Charles Edward Spearman) (51)

- **Prueba de hipótesis General**

Existe relación entre estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermeros(as) en hospitalización quirúrgica de un Hospital- Lima 2023.

**Planteamiento de hipótesis general:**

- $H_0$ : visto los resultados, se evidencia que no existe relación entre las variables Estrés laboral y Gestión de la calidad de atención enfermeros(as) en el servicio de hospitalización quirúrgica del Hospital Nacional Luis N Sáenz 2023.
- $H_1$ : visto los resultados, se evidencia que si existe relación entre las variables Estrés laboral y Gestión de la calidad de atención enfermeros(as) en el servicio de hospitalización quirúrgica del Hospital Nacional Luis N Sáenz 2023.

**Nivel de significancia**

- Confianza: 95%
- Alfa = 0.05

**Regla de decisión:**

- Si p-valor  $> \alpha = .05$ , se acepta la  $H_0$
- Si p-valor  $< \alpha = .05$ , se rechaza la  $H_0$  (se acepta la  $H_1$ )

**Prueba estadística:**

Prueba no paramétrica Rho de Spearman

Tabla 8:

*Correlación de Spearman de la Estrés Laboral y Gestión de la Calidad de Atención de enfermeros(as) en el paciente de Hospitalización quirúrgica de un hospital lima- 2023*

		Estrés Laboral	Gestión de la Calidad de Atención
Rho de Spearman	de Estrés laboral	Coeficiente de correlación	,780**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80
	Gestión de la Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	,780**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**-Toma de decisión:** Como  $p = 0 < 0,05$ , por lo tanto, existe relación significativa entre la variable Estrés laboral y Gestión de calidad de Atención. Esta relación es directa, es decir, a mayor Estrés laboral mayor Gestión de calidad de Atención, además la correlación es alta (= 0.780), por lo que rechaza la hipótesis nula y se toma la hipótesis alterna. Según Hernández et.al (2014) en su escala ya estipulada.

- **Prueba de hipótesis específica 1:**

Existe relación entre fuentes de presión y gestión de la calidad de atención de enfermeros(as) en hospitalización quirúrgica de un Hospital-Lima 2023.

**Planteamiento de la hipótesis 1:**

- $H_0$ : visto los resultados, se evidencia que no existe relación entre Fuentes de Presión y Gestión de la calidad de atención enfermeros(as) en el servicio de hospitalización quirúrgica del Hospital Nacional Luis N Sáenz 2023.
- $H_1$ : visto los resultados, se evidencia que si existe relación entre Fuentes de presión y Gestión de la calidad de atención enfermeros(as) en el servicio de hospitalización quirúrgica del Hospital Nacional Luis N Sáenz 2023.

**Nivel de significancia**

- Confianza: 95%
- Alfa = 0.05

**Regla de decisión:**

- Si  $p\text{-valor} > \alpha = .05$ , se acepta la  $H_0$
- Si  $p\text{-valor} < \alpha = .05$ , se rechaza la  $H_0$  (se acepta la  $H_1$ )

**Prueba Estadística:**

Prueba no paramétrica Rho de Spearman

Tabla 9:

*.Correlación de Spearman de la Fuentes de Presión y Gestión de la Calidad de Atención de enfermeros(as) en el paciente de Hospitalización quirúrgica de un hospital lima- 2023*

			Fuentes de Presión	Gestión de la de Calidad de Atención
Rho	de Fuentes de Presión	Coefficiente	de 1,000	,519**
Spearman		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Gestión de la Calidad de Atención	Coefficiente	de ,519**	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**-Interpretación:** Como  $p = 0 < 0,05$ , por lo tanto, existe relación regular entre Fuentes de presión y Gestión de calidad de Atención. Esta relación es considerable regular, es decir, que la relación es regular ( $= 0.519$ ), por lo que rechaza la hipótesis nula y se toma la hipótesis alterna.

- **Prueba de hipótesis específica 2:**

Existe relación entre manifestaciones del estrés y gestión de la calidad de atención de enfermeros(as) en hospitalización quirúrgica de un Hospital- Lima 2023.

**Planteamiento de la hipótesis 2:**

- $H_0$ : visto los resultados, se evidencia que no existe relación entre Manifestación del Estrés y Gestión de la calidad de atención enfermeros(as) en el servicio de hospitalización quirúrgica del Hospital Nacional Luis N Sáenz 2023.
- $H_1$ : visto los resultados, se evidencia que si existe relación entre Manifestación del Estrés y Gestión de la calidad de atención enfermeros(as) en el servicio de hospitalización quirúrgica del Hospital Nacional Luis N Sáenz 2023.

**Nivel de significancia**

- Confianza: 95%
- Alfa = 0.05

**Regla de decisión:**

- Si p-valor  $> \alpha = .05$ , se acepta la  $H_0$
- Si p-valor  $< \alpha = .05$ , se rechaza la  $H_0$  (se acepta la  $H_1$ )

**Prueba estadística:**

Prueba no paramétrica Rho de Spearman

Tabla 10:

*Correlación de Spearman de la Manifestación del Estrés y Gestión de la Calidad de Atención de enfermeros(as) en el paciente de Hospitalización quirúrgica de un hospital lima- 2023*

---

	Gestión de la
Manifestación	Calidad de
del Estrés	Atención

---

Rho	de Manifestación del Estrés	Coeficiente	de 1,000	,769**
Spearman		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Gestión de la Calidad de	Coeficiente	de ,769**	1,000
	Atención	correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**-Toma de decisión:** Como  $p = 0 < 0,05$ , por lo tanto, existe relación regular entre Manifestación del Estrés y Gestión de calidad de Atención. Esta relación es directa, es decir, que a mayor Manifestación del Estrés mayor Gestión de calidad de Atención, la relación es alta dado el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman (= 0.769), por lo que rechaza la hipótesis nula y se toma la hipótesis alterna.

- **Prueba de hipótesis específica 3:**

Existe relación entre estrategias de afrontamiento y gestión de la calidad de atención de enfermeros (as) en hospitalización quirúrgica de un Hospital-Lima 2023.

### **Planteamiento de la hipótesis 3:**

- $H_0$ : visto los resultados, se evidencia que no existe relación entre estrategias del afrontamiento y Gestión de la calidad de atención enfermeros(as) en el servicio de hospitalización quirúrgica del Hospital Nacional Luis N Sáenz 2023.
- $H_1$ : visto los resultados, se evidencia que si existe relación entre estrategias del afrontamiento y Gestión de la calidad de atención enfermeros(as) en el servicio de hospitalización quirúrgica del Hospital Nacional Luis N Sáenz 2023.

### **Nivel de significancia**

- Confianza: 95%
- Alfa = 0.05

### **Regla de decisión:**

- Si p-valor  $> \alpha = .05$ , se acepta la  $H_0$
- Si p-valor  $< \alpha = .05$ , se rechaza la  $H_0$  (se acepta la  $H_1$ )

### **Prueba estadística:**

Prueba no paramétrica Rho de Spearman

Tabla 11:

*Correlación de Spearman de las Estrategias de Afrontamiento y Gestión de la Calidad de Atención de enfermeros(as) en el paciente de Hospitalización quirúrgica de un hospital lima-2023.*

		Gestión de la Estrategias de Calidad de Afrontamiento Atención		
Rho	de Estrategias	de Coeficiente	de 1,000	,748**
Spearman	Afrontamiento	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Gestión de la Calidad de	Coeficiente	de ,748**	1,000
	Atención	correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**-Toma de decisión:** Como  $p = 0 < 0,05$ , por lo tanto, existe relación regular entre estrategias del afrontamiento y Gestión de calidad de Atención. Esta relación es directa, es decir, que a mayor Manifestación del Estrés mayor Gestión de calidad de Atención, la relación es alta dado el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman (= 0.748), por lo que rechaza la hipótesis nula y se toma la hipótesis alterna.

#### 4.1.3. Discusión de resultados

En este capítulo se generaron las conclusiones de la investigación por la cual se contrastaron estos resultados con las teorías mencionadas de investigadores relacionadas con las variables objeto de estudio. La crisis sanitaria que viven muchos países del mundo, incluido el nuestro, ha llamado mucho la atención sobre el tema de investigación propuesto debido al estrés constante que soportan los trabajadores de salud, en particular los del ámbito de la enfermería. Es imperativo que se investigue más sobre la conexión entre el “estrés laboral y la gestión de la calidad de Atención”, así como sobre los factores que están influyendo en esta práctica, que está afectando negativamente a la atención al paciente en general.

En este estudio partió del análisis de la situación problemática, de la cual se obtuvo como referencias estudios anteriores relacionado al tema de investigación “Estrés Laboral y Gestión de la Calidad de Atención de enfermería”. El objetivo general de la investigación es “Determinar la relación entre estrés laboral y gestión de calidad de atención de enfermeros(as) en el servicio de hospitalización quirúrgica de un Hospital- Lima 2023”.

Esta investigación tuvo 80 participantes, licenciados (as)de enfermería, con el termino de hallar alguna relación de ambas variables de estudio. En la tabla del análisis descriptivo tuvo como muestra total 80 enfermeros (as) a quienes se les tomo las encuestas donde la mayor población pertenece al género femenino (70%) , sin embargo el grupo de edades de 31 – 40 años, son los más encuestados con un (57.3%), por otro lado podemos evidenciar que dentro del ítem Estado Civil los solteros(as) encabezan con un (38.8%), , y con respecto al ítem grado los Oficiales fueron los que mayormente nos respondieron nuestras instrumentos de medición con un (55% ). (tabla 1)

En la tabla 2, en cuanto a la variable “estrés laboral, encontramos que un 88,75% de los profesionales encuestados declararon experimentar un estrés moderado, un 7.50% un estrés severo y un 3.75% un estrés leve confirmando la tendencia de nivel medio-alto de la variable e indicando la necesidad de ayuda profesional para que los profesionales puedan gestionar y superar este nivel de estrés; lo cual coincide con Cachiguango (2020), en su estudio se evidencio que 50% sufre una alteración media. (8); mientras que Diaz (2020) demostró como resultado lo contrario que un 58,8% presentan un estrés alto(severo) (9)

En relación a sus dimensiones de la variable estrés laboral: fuentes de presión predomina el nivel Severo con un 56.25%, seguido del nivel Moderado con un 37.50% , finalizando el nivel Leve con un 6.25%; en cuanto manifestación de estrés laboral: el nivel Severo ha sido la de mayor percepción con un 85.00%, seguido del nivel Moderado con un 8.75% ; estudio muy similar fue de Oroya (2022) en su dimensión fuentes de presión (estresores) el 61% tuvo gravedad severa, el 29% tuvo gravedad moderada y el 11% solo alcanzo gravedad leve. En cuanto a los aspectos sintomáticos del estrés laboral, se evidencio que el estrés severo predomino con un 57%, seguido del estrés moderado con un 32% y el estrés leve con un 11%.

Mientras que en estrategias de afrontamiento el nivel Moderado ha sido la de mayor percepción con un 82.50%, seguido del estrés Severo con un 12.50%, y el estrés Leve con un 5.0%. muy por el contrario, para manifestación del estrés que predominó el estrés severo en 66%, seguido del estrés moderado en 25% y 9% en el estrés leve. (15) tabla 3,4,5.

Por otro lado, en la segunda variable Gestión calidad de atención en la tabla 6, se puede observar que predomina el nivel Excelente con un 58.75%, seguido del nivel Poco Eficiente con un 37.50%, y finalizando el nivel Deficiente con un 3.8%; no se evidencian una similitud exacta

con los antecedentes, ya que para Chapoñan, (2019) sr resultados de estudio en cuanto a calidad de atención fue de 77.8% como regular y deficiente, (83.4%) (16) y para Juárez, (2019) concluyo que la calidad de cuidado humanizado por parte del profesional de enfermería es percibida por el usuario en un resultado de MEDIO a BAJO. (17) . Mientras para Oroya (2022) en la gestión de la calidad de atención del personal de enfermería predominó el nivel deficiente en un 80%, seguido también del nivel poco eficiente en 13% y solamente el 7% corresponde al nivel eficiente; demostrando lo contrario. (15) Tabla 6.

En cuanto a la relación “estrés laboral y Gestión de la Calidad de Atención”, existe relación significativa entre las variables. Esta relación es directa, es decir, a mayor Estrés laboral mayor Gestión de calidad de Atención, además la relación es alta (= 0.780).

Estudio similar se evidencio en el trabajo Cachiguango (2020), en el Hospital Alberto Correa Cornejo, donde el profesional de Enfermería está expuesto a sufrir estrés laboral por diferentes actividades que desempeña y que esto influye en la calidad de atención que se brinda a los pacientes; debido a la demanda de pacientes asignados, las actividades a desarrollarse la remuneración no acorde, los horarios extensivos, la falta de comunicación-empatía , y otros factores encontrados en la investigación, todo esto influye en la calidad que puede ofrecer el profesional de la salud, sin embargo, incluso en estas circunstancias, aún podemos brindar servicios para satisfacer sus necesidades de salud.

Por lo tanto, el investigador concluye que pese a que el personal de enfermería enfrenta estrés laboral existe una buena calidad de atención hacia los pacientes. (8)

Muy por el contrario, Díaz (2020), en su investigación “Estrés laboral sanitario y calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vines durante COVID-19,

Ecuador, 2020”, con el objetivo de establecer la correspondencia entre las variables, con relación al “estrés laboral”, una de sus dimensiones que obtuvo alto porcentaje tuvo la de atributos de impacto constante (58,8% alto estrés); también se encontró que la calidad de atención era deficiente con 1,1 %, media con 27,3% de y alta con 71,6%; en cuanto a las dimensiones que mostraron mayores correlaciones se encuentran los con influencia y certeza constante (,201) y los atributos sin significativa (,290). Por lo tanto, concluyó que, si encontró una correlación positiva moderada y no significativa entre las variables “estrés laboral y la calidad de atención percibida por usuarios externos”, a la vez resulto un nivel de estrés laboral alto en los profesionales de salud, en cuanto a la calidad de atención sanitaria resulto un nivel alto esto fue percibido por los pacientes. Por esto, ninguna correlación de las encontradas entre las dimensiones fue catalogada como considerables, ni significativas. (9) Tabla 8

Con estos resultados, podemos observar que hay una relación regular significativa según la correlación de Spearman ( $= 0,519$ ), teniendo una significación de alfa = 0,05, mostrando que la correlación es positiva y moderada en enfermería. Esto relaciona las fuentes de presión y la gestión de la calidad de los cuidados de enfermería. Y con obtención de estos resultados similares los tuvo Fungai (51), que trató de identificar los factores estresantes en la enfermería y cómo afectan al trabajo de las enfermeras, publicó un artículo titulado "Factores estresantes en la práctica de la enfermería". Las conclusiones demostraron que entre los factores estresantes comunes en la labor de enfermería se encuentran la elevada carga de trabajo, la falta de personal, los entornos laborales desfavorables y la angustia emocional. El desarrollo de mecanismos de afrontamiento para brindar una gestión eficaz del estrés garantiza resultados favorables, incluida la mejora de la salud y el bienestar de enfermería. Llegaron a la conclusión de que el estrés en la labor de enfermería es una preocupación ya que tiene un impacto significativo en cuanto la

calidad de los cuidados prestados hacia los pacientes, porque la investigación ha identificado las organizaciones, los factores ocupacionales, psicosociales y ambientales como las principales fuentes de estrés en la labor de enfermería. Estos factores pueden actuar solos o en conjunto para producir resultados que repercuten el bienestar y la salud de la enfermera como del paciente. En consecuencia, las fuentes de presión o los factores estresantes que una enfermera encuentra en el trabajo repercuten en el nivel de los cuidados que presta a los pacientes; por esta razón, las enfermeras deben ser capaces de gestionar eficazmente las tensiones que surgen durante sus turnos. Tabla 9

En cuanto la relación que existe entre la dimensión Manifestación del estrés y la variable gestión de la calidad de atención de enfermería, de acuerdo a los resultados podemos observar que existe una relación considerable de acuerdo a la correlación de Spearman ( $= 0.769$ ), teniendo una significancia de  $\alpha = 0.05$ , evidenciando que la relación es positiva y moderada, en el personal de enfermería, Y Estos hallazgos son comparables a los de Carrasco (2020), cuyo objetivo es determinar cómo se relacionan las “presiones laborales y la satisfacción laboral<sup>2</sup> de las enfermeras peruanas a la luz de la pandemia de COVID-19. Se realizó una investigación transversal, correlacional y analítica. Los hallazgos indicaron que entre los profesionales de enfermería predomina el nivel medio cuando se trata de estresores ambientales (63,3%), estresores laborales (83,3%) y estresores personales (51,7%). Se determinó que la satisfacción laboral de las enfermeras peruanas que brindan atención directa al paciente en el contexto COVID-19 está influenciada tanto por factores personales como ambientales. Y debido a los diversos elementos internos, externos e individuales que tienen un impacto sustancial en el estado emocional y psicológico de una enfermera y, a su vez, en la calidad de sus cuidados, las

manifestaciones de estrés y la calidad de los cuidados están estrechamente asociadas en el mundo actual. Tabla 10

En cuanto la relación que hay entre la dimensión Estrategias de afrontamiento y la variable gestión de la calidad de atención de enfermería, de acuerdo a los resultados podemos observar que existe una relación considerable de acuerdo a la correlación de Spearman ( $= 0.748$ ), teniendo una significancia de  $\alpha = 0.05$ , evidenciando que la relación es positiva y moderada, en el personal de enfermería, en el estudio de Maggi (53) titulado "Evaluación de la calidad asistencial en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de urgencias pediátricas del Hospital General de Milagro" arrojó una conclusión similar. El objetivo era determinar el nivel de satisfacción derivado de la atención prestada por los empleados de los operadores sanitarios; para ello se utilizó una metodología cuantitativa no experimental. El 61% de los encuestados se manifestó insatisfecho con el nivel de atención que demandan los trabajadores del sector público. Conclusiones: En vista de la necesidad de atención demostrada por el usuario, es imperativo utilizar talleres que refuercen el altruismo de las enfermeras. Tabla 11

Se recomienda poder realizar más estudios sobre “estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería” y así poder promover y desarrollar intervenciones en aquellas deficiencias halladas

Es importante recordar que se detectaron una serie de limitaciones que conviene sacar a la luz para comprender mejor los resultados. Las limitaciones de tiempo dificultaron la participación de los sujetos del estudio, lo que en algunas circunstancias dio lugar a respuestas apresuradas e inseguras, añadiendo sesgos a los datos recopilados. Además, el estudio realizado en un entorno

público un hospital, por ejemplo- presentó importantes obstáculos logísticos, como las distracciones habituales en la que se presentan en los nosocomios.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones:**

1. De acuerdo a los resultados estadísticos se determinó que hay una relación significativa positiva alta entre “Estrés laboral y Gestión de calidad de atención en hospitalización quirúrgica del Hospital LNS PNP Lima 2023”; es decir los resultados de R.S muestran que  $p$ -valor ( $p=0.000$ ) por lo tanto su correlación es menor al nivel de significancia alfa igual a  $(0.05)$ , se concluye que el coeficiente de correlación de R.S ( $=0.780$ ) por lo tanto se va rechazar la Hipótesis nula y se va tomar la Hipótesis alterna.

2. De acuerdo a los resultados estadísticos se identificó que hay una relación significativa positiva regular entre la dimensión “Fuentes de presión y Gestión de calidad de atención en hospitalización quirúrgica del Hospital LNS PNP Lima 2023”; es decir los resultados de R.S muestran que  $p$ -valor ( $p=0.000$ ) por lo tanto su correlación es menor al nivel de significancia alfa igual a  $(0.05)$ , se concluye que el coeficiente de correlación de R.S ( $=0.519$ ), por lo tanto se va rechazar la Hipótesis nula y se va tomar la Hipótesis alterna.

3. De acuerdo a los resultados estadísticos se identificó que hay una relación significativa positiva alta entre la dimensión “Manifestación del Estrés y Gestión de calidad de atención en hospitalización quirúrgica del Hospital LNS PNP Lima 2023”; es decir los resultados de R.S muestran que  $p$ -valor ( $p=0.000$ ) por lo tanto su correlación es menor al nivel de significancia

alfa igual a (0 0.5), se concluye que el coeficiente de correlación de R.S (= 0.769), por lo tanto se va rechazar la Hipótesis nula y se va tomar la Hipótesis alterna.

**4.** De acuerdo a los resultados estadísticos se identificó que hay una relación significativa positiva alta entre la dimensión “Estrategias del Afrontamientos y Gestión de calidad de atención en hospitalización quirúrgica del Hospital LNS PNP Lima 2023”; es decir los resultados de R.S muestran que p=valor (p= 0.000) por lo tanto su correlación es menor al nivel de significancia alfa igual a (0 0.5), se concluye que el coeficiente de correlación de R.S (= 0.748), por lo tanto se va rechazar la Hipótesis nula y se va tomar la Hipótesis alterna.

## **5.2 Recomendaciones:**

- Se recomienda al Departamento de Enfermería del Hospital LNS P.N.P.; implementar en sus programaciones anuales: proyectos, capacitaciones, charlas sobre plan de autocuidado hacia el personal de enfermería y abordar en ese plan el de Estrés laboral y la Gestión de la calidad de atención; y que sean enfocadas a las jefaturas de todos los servicios del hospital y posterior a todos los profesionales de enfermería de dicha institución, la cual pueda conllevar a buscar mejoras y buscar estrategias o herramientas para la atención de enfermería con calidad y calidez.
- Se recomienda a las jefaturas de hospitalización quirúrgica implementar programas, reuniones, capacitaciones mensuales en el área o de forma virtual donde se pueda identificar cuáles son los estresores laborales y como estas afectan en sus relaciones personales - en su clima organizacional y que estos puedan perjudicar a la gestión de la calidad de atención de enfermería.

- Se sugiere a los jefes de servicios identificar sobre cuáles son las manifestaciones del estrés que se puedan presentar en el profesional de enfermería, tanto en su nivel personal u organizacional y así puedan desarrollar o brindar una calidad de atención al paciente y sea beneficiado la institución.
- Se sugiere a los jefes de servicios, centrarse en como poder desarrollar estrategias de estrés en su afrontamiento la cual pueda permitir al personal de enfermería controlar este nivel de estrés y poder brindar un servicio de calidad en la atención de enfermería.

## REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud - Estrés laboral [Internet] 2020 [citado 16 de octubre de 2021] disponible en: [https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset\\_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938](https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938)
2. International Labour Organization- Estrés Laboral [internet] 2016 [citado 21 de octubre de 2021] disponible en: [https://www.ilo.org/documents/wcms\\_475146](https://www.ilo.org/documents/wcms_475146)
3. Asociación americana de enfermeras [internet] 2020 [citado 18 de diciembre de 2020] disponible en [https://en.wikipedia.org/wiki/American\\_Nurses\\_Association](https://en.wikipedia.org/wiki/American_Nurses_Association)
4. Consejo internacional de enfermeras Rev. psicol. trab. organ [internet] 2021 [citado 9 julio de 2021] 28(2):81-98 disponible en: <https://enfermeriachl.files.wordpress.com/2021/07/consejo-internacional-de-enfermeras-actualizacion-junio-de-2021.pdf>
5. Iniciativa de Reforma del Sector Salud-OPS. Metodología para el seguimiento y la evaluación de las reformas del sector salud en América latina y el Caribe. OPS, [Internet]. (1),1998 [ 1 jun. 2021]. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/35584>
6. MINSALUD Colombia 2020 [internet] [citado el 10 de diciembre de 2020] disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/Covid.aspx>
7. Organización Mundial de la Salud. (2019). *Salud Mental*. [internet] [citado el 20 de diciembre de 2021] Disponible de <https://www.who.int/es/news-room/facts-in-pictures/detail/mental-health>
8. Cachiguango, M. *Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería del Hospital Alberto Coreea Cornejo* [tesis para optar el grado de licenciada de enfermería] Ecuador: Universidad Técnica del Norte. 2020 disponible en

<https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10129/2/06%20ENF%201146%20TRA%20BAJO%20GRADO>

9. Díaz, R. *Estrés laboral sanitario y calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19*, [tesis para optar el grado de Maestra en Gestión de los servicios de Salud] Ecuador Universidad César Vallejo. 2020 disponible en <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53303>
10. Contreras R. 2020 *Estrés laboral y su relación con la calidad de atención del personal de enfermería en un hospital Básico*. [tesis para optar el grado de licenciada de enfermería] Ecuador. Universidad Técnica de Babahoyo 2020 Disponible en: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/5786>
11. Castro M; Chamorro C; Rosado O; Miranda G. *Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención*. Revista Criterios, 28(1), 196-218. D. 2021 mayo [citado octubre 2022] disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8736401>
12. Pozo M. *Estrés laboral en los profesionales de la salud y la influencia que tiene para la calidad de atención en la sala de emergencias del hospital básico*. [tesis para optar el grado de Magister en Salud Pública] Ecuador. Universidad Pontificia Católica. 2020 Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2492>
13. Córdova P; Flores JI. *Estrés laboral y la calidad de atención en un hospital de Tarapoto-Perú* [tesis para optar el grado de segunda especialidad de enfermería Emergencias y Desastres] Perú. Universidad Peruana Unión 2020 Disponible En: <http://hdl.handle.net/20.500.12840/6343>
14. Cárdenas R. *Estrés laboral y calidad de atención en el departamento de gineco obstetricia. Hospital María Auxiliadora de Lima*. [tesis para optar el grado de Licenciada en

- Administración] Perú. Universidad Cesar Vallejos 2022 Disponible en:  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/97012>
15. Oroya M. *Estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – lima*. [tesis para optar el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud] Perú. Universidad Cesar vallejos. 2022 Disponibles en:  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/69153>
16. Chapoñan A. *Cuidados de enfermería y gestión transcultural de los enfermeros (as) en los servicios críticos del hospital nacional dos de mayo* [Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias de Enfermería con mención en Gerencia de los Cuidados de Enfermería]. Perú. Universidad Norbert Wiener 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/3366>
17. Juárez A. *Calidad del cuidado humanizado del profesional de enfermería según percepción de los pacientes en la unidad de quimioterapia ambulatoria del hospital de la amistad -Piura* [tesis para optar el grado de Licenciada en enfermería] Perú-Corea II: Perú. 2019.Universidad Nacional de Piura Disponible en <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1621>
18. Selye H. El estrés de la vida [Internet]. Estados Unidos. McGraw Hill; 1956 [citado 26 de setiembre de 2023]. Disponible en:  
[https://books.google.com.pe/books?id=hQOGtxen78YC&q=el+estres+de+la+vida+H+Selye+McGraw+Hill&dq=el+estres+de+la+vida+H+Selye+McGraw+Hill&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books?id=hQOGtxen78YC&q=el+estres+de+la+vida+H+Selye+McGraw+Hill&dq=el+estres+de+la+vida+H+Selye+McGraw+Hill&hl=es&sa=X&redir_esc=y)
19. Machaca J y Aquino C. *Influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa productora de gases industriales y medicinales Oxyman Arequipa - 2016* [tesis para optar el grado de licenciadas en Relaciones Industriales]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2016. Disponible en:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3780/Rimaalj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

20. Mercado, S. P., & Salgado, M. R. (2008). Estrés en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas: un enfoque de desarrollo humano organizacional. Colombia: Redalyc.org. [consultado 12 enero 2022] disponible en:  
<https://www.redalyc.org/pdf/212/21210801.pdf>
21. Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. España: Martínez Roca. [internet] [citado 26 de octubre 2022]
22. Chait B., Rosalind y Gareis, K. C. desempleo reducido en horas: la relación entre la dificultad de las compensaciones y la calidad de vida. Trabajo y Ocupaciones. [internet]2000 [citado 24 de diciembre 2022] 27 (2) ,168-187. Disponible en <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014774/014774.pdf>
23. Morillo N. Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. 2006 [consultado 12 de julio 2023] Venezuela: Sapiens. Obtenido de <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboraldeterminantes/>
24. Fernández. *Relaciones Interpersonales*. 8. México: Mac Graw Hill. [internet] 2003 [consultado 9 de junio de 2022] Disponible en <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3235/barutov.pdf?sequence=3>
25. Jonas, H. El Principio de Responsabilidad. (Herder, Ed.) España. [internet] 2006 [consultado 4 de octubre 2023] Disponible en: <https://ladosalvaje.wordpress.com/datos-de-interes/primeraedicion/responsabilidad-social-y-personal/>
26. Robbins y Coutler. Administración. México: Pearson. [internet] 2014 [consultado 23 de febrero 2023] Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8879/Quispe\\_YRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8879/Quispe_YRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

27. Panigrahi, A. Manejar el estrés en el lugar de trabajo. Rev. 3 pág.157. [internet] 2017  
Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/323393909\\_Managing\\_Stress\\_at\\_Workplace](https://www.researchgate.net/publication/323393909_Managing_Stress_at_Workplace)
28. Muñoz, G. P. El estrés laboral: qué es, causas y síntomas. España: Blog de Nascia. [internet]2017 [consultado 3 de enero de 2023] disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39070>
29. Martínez, P. A. El síndrome del Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Madrid, España: Vivat Academia. [internet] 2010 [consultado 12 de agosto 2023]  
Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
30. Murillo. Relaciones Humanas. México: Limusa Noriega Editores. [Internet] 2004  
[consultado 7 de diciembre 2022] Disponible en: <https://visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relacionesinterpersonales-en-el-trabajo>
31. Daud, N. B. seguridad laboral y bienestar entre los trabajadores privados. Rev. 2017  
4(1), 27, 28. Journal of Technology Management and Business. disponible en:  
<https://publisher.uthm.edu.my/ojs/index.php/jtmb/article/view/1630/1073>
32. Kraimer, M. L., Wayne, S., Liden, R. C., & Sparrowe, R. T. El papel de la seguridad  
laboral en la comprensión de la relación entre las percepciones de los empleados sobre los  
trabajadores temporales y el desempeño de los empleados 390. 2005 revista de psicología  
aplicada. [consultado 23 de julio 2022] Disponible en:  
<https://www.researchgate.net/publication/7966115>

33. Phyllis, G., & Marjo-Riitta, L. Salud Mental en el lugar de trabajo. Internacional revisión laboral. [internet] 2000 [consultado 21 de junio 2023] disponible en:  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_emp/@ifp\\_skills/documents/publication/wcms\\_10822](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_emp/@ifp_skills/documents/publication/wcms_10822)
34. Pulido. Motivación y Autoconfianza en Deportistas. [internet] 2011 Disponible en:  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Rodas-Marina.pdf>
35. Corbin, J. A. Los 10 tipos de salud y sus características. España: Psicología y mente. [internet] 2019 Disponible en: <https://psicologiaymente.com/comiteeditorial>
36. Chaves, D. S. Guías alimentarias para la educación nutricional en Costa Rica. Costa Rica:1997 Ministerio de Salud de Costa Rica. [consultado 7 de enero 2023] Disponible en:  
[https://www.ministeriodesalud.go.cr/gestores\\_en\\_salud/guiasalimentarias/guias%20alimentarias.pdf](https://www.ministeriodesalud.go.cr/gestores_en_salud/guiasalimentarias/guias%20alimentarias.pdf)
37. Di-Colloredo, C., Aparicio, C. D., & Moreno, J. Descripción de los estilos de afrontamiento en hombres y mujeres ante la situación de desplazamiento. Colombia: Psicología. Avances de la disciplina. [internet] 2007[consultado 20 de setiembre de 2023] disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/2972/297224996002.pdf>
38. Herrera, F., Ramírez, I., Roa, J., & Herrera, I. Tratamiento de las Creencias Motivacionales en Contextos Educativos Pluriculturales. España: Revista Iberoamericana de Educación. [internet] 2004 disponible en:  
<https://rieoei.org/historico/deloslectores/625Herrera.PDF>
39. Porto, J., & Gardey, y. A. Definición de Impaciente. [internet] 2018 Disponible en:  
<https://definicion.de/impaciente/>
40. Ouchi. La relación entre la estructura organizacional y control organizacional I. Estados Unidos: ciencia administrativa trimestral 1977. [consultado 7 de setiembre 2023] Disponible

- en: [https://books.google.com.pe/books?id=Fn\\_iGwAACAAJ&dq=The+Relation+ship+Between+Organizational+Structure+and+Organizational+Control+ouchi&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books?id=Fn_iGwAACAAJ&dq=The+Relation+ship+Between+Organizational+Structure+and+Organizational+Control+ouchi&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y)
41. Lazcano, E. Una teoría sobre la influencia en las personas. 2020. Disponible en: <https://www.eduardolazcano.com/una-teoria-sobre-la-influencia-en-laspersonas/>
  42. Organización Mundial de la Salud. [internet] 2019 [consultado 7 setiembre 2023] Salud Mental. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/facts-in-pictures/detail/mental-health>
  43. Donabedian. (1980). The definition of quality and approaches to its assessment. En: Explorations in. Estados Unidos: Health Administration Press. Ann Arbor. Disponible en: [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LACALIDAD-DE-LA-ATENCION\\_Art-Net\\_Sunol.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LACALIDAD-DE-LA-ATENCION_Art-Net_Sunol.pdf)
  44. Método hipotético deductivo. [internet] Disponible en: <https://www.dicenlen.eu/es/diccionario/entradas/metodo-hipotetico-deductivo>
  45. Hernández R, F. C. Metodología de la investigación. 2014 México: Mc Graw Hill.
  46. Hernández, R., y Mendoza, C. Metodología de la investigación. 2018. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGrawHill Education. Hernández, R.,
  47. Mejía J T. Investigación correlacional: características, tipos y ejemplos. [Internet]. Disponible en: <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>
  48. Casas J, Repullo J y Donado J. Encuesta como técnica de investigación- Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. [en línea]. 2003 mayo [citado 8 setiembre 2022]; 31 (8): 527-538. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencionprimaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>

49. Portela J y Villeta M. Técnicas básicas de muestreo con SAS. [en línea]. Madrid: Universidad Compluténs; 2017 [citado 26 noviembre 2022]. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/47107/2/T%C3%A9nicas%20b%C3%A1sicas%20de%20muestreo%20con%20SAS.%20J.%20Portela,%20M.%20Villeta.pdf>
50. Robertt P y Lisdero P. Epistemología y metodología deña investigación sociológica: reflexiones críticas de nuestras prácticas de investigación. [en línea]. 2016 abril [citado 17 octubre 2022]; 41 (18): 54-83. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/soc/a/dPxhdSbtHZK5cKfHqM6MpCy/?format=pdf&lang=es>
51. El coeficiente de correlación de los rangos de spearman. Revista Habana Ciencia Médica La Habana, Vol. VIII No.2, [internet] abr-jun 2009 [consultado 7 marzo 2024] Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v8n2/rhcm17209.pdf>
52. Carrillo C, Ríos M, Escudero L y Martínez M. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. [en línea]. 2018 abril. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v17n50/1695-6141-eg-17-50-304.pdf>
53. Linch E y Cabrejo J. Nivel de inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras de hospitales I -red asistencial La Libertad Es salud. [en línea]. 2021. Disponible en: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/4086/4593>.
54. Fungai E, Stress Factors In Nursing Practice. [en línea]. 2020. Disponible en: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/347227/FINAL%20THESIS%202020.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
55. Carrasco O, Castillo E, Reyes Cecilia y Salas R. [en línea]. 2022. Disponible en : <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4398/863>

56. Maggi V, [en línea]. 2018. Disponible en:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

## **ANEXOS**

### **Anexo1: Matriz de consistencia**



hospitalización quirúrgica en un Hospital- Lima 2023?	quirúrgica en un Hospital- Lima 2023. Identificar qué relación hay entre manifestaciones del estrés y gestión de la calidad de atención de enfermeros(as) en hospitalización quirúrgica en un Hospital- Lima 2023.	enfermeros(as) en hospitalización quirúrgica en un Hospital- Lima 2023. Existe relación entre manifestaciones del estrés y gestión de la calidad de atención de enfermeros(as) en hospitalización quirúrgica en un Hospital- Lima 2023. Existe relación entre estrategias de afrontamiento y gestión de la calidad de atención de enfermeros (as) en hospitalización quirúrgica en un Hospital -Lima 2023.	<b>Variable 2</b> <b>Gestión de la calidad de atención</b> Dimensiones: Técnico – científico Humana Del entorno	La población estuvo conformada por 80 profesionales de enfermería que laboran en hospitalización quirúrgica en un Hospital- Lima 2023. <b>Muestra:</b> censal
¿Qué relación existe entre manifestaciones del estrés y gestión de la calidad de atención de enfermeros(as) en hospitalización quirúrgica en un Hospital- Lima 2023?	Identificar la relación entre estrategias de afrontamiento y gestión de la calidad de atención de enfermeros(as) en hospitalización quirúrgica en un Hospital-Lima 2023.			
¿Qué relación existe entre estrategias de afrontamiento y gestión de la calidad de atención de enfermeros(as) en hospitalización quirúrgica en un hospital - Lima 2023?				

## Anexo 2: Instrumentos

### INSTRUMENTO PROPIAMENTE DICHO 1 ESTRÉS LABORAL

Escala de Valoración a sus Respuestas.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	ITEMS	Opciones				
		1	2	3	4	5
	<b>FUENTES DE PRESIÓN (ESTRESORES)</b>					
1	¿El exceso de las funciones en su área de trabajo le parece intenso?					
2	¿Dentro de su equipo de trabajo considera que existe una relación armoniosa?					
3	¿En su centro laboral le parece que su jefe(a) inmediato expresa reconocimiento por su trabajo realizado?					
4	¿El ambiente de trabajo en su institución le parece que se encuentra en óptimas condiciones?					
5	¿En su área de trabajo le parece que la enfermera(o) asume su responsabilidad en la atención del paciente?					
6	¿En su área de trabajo le parece que su jefe(a) se encuentra al frente de su organización y dirige adecuadamente a su personal?					
7	¿En su área de trabajo Ud. ha observado que hay enfermeras(os) que tienen problemas para desconectarse de las actividades casa/trabajo?					

8	¿En su área de trabajo le parece que las enfermeras(os) tienen la capacidad suficiente para la atención del paciente, a pesar de las					
---	--	--	--	--	--	--

	dificultades presentadas durante su turno?					
--	--	--	--	--	--	--

<b>MANIFESTACIONES DEL ESTRÉS</b>						
-----------------------------------	--	--	--	--	--	--

	<b>Nivel organizacional</b>					
--	-----------------------------	--	--	--	--	--

9	¿Actualmente Ud. se siente motivado y satisfecho en su área de trabajo?					
---	---	--	--	--	--	--

10	¿Actualmente Ud. se siente motivado y satisfecho con la estructura organizacional y clima organizacional del hospital donde labora?					
----	---	--	--	--	--	--

11	¿Actualmente en su institución le parece que el personal se siente seguro en su área de trabajo?					
----	--	--	--	--	--	--

12	¿Actualmente en su institución, le parece que existe un compromiso total de las enfermeras(os) con el trabajo que realizan en la atención del paciente?					
----	---	--	--	--	--	--

	<b>Nivel personal</b>					
--	-----------------------	--	--	--	--	--

13	¿En su área de trabajo le parece que el personal de enfermería posee equilibrio emocional y psicológico óptimo para la atención del paciente?					
----	---	--	--	--	--	--

14	¿En su área de trabajo le parece que el personal de enfermería se adapta fácilmente al equipo de trabajo, demostrando buena actitud en la atención del paciente?					
----	--	--	--	--	--	--

15	¿Dentro de su equipo de trabajo le parece que el personal de enfermería posee la suficiente confianza y seguridad en la atención del paciente?					
----	--	--	--	--	--	--

16	¿Dentro de su equipo de trabajo le parece que el personal de enfermería posee la capacidad física adecuada para la atención del paciente?					
17	¿Dentro de su equipo de trabajo le parece que el personal de enfermería posee la fuerza suficiente en la atención del paciente?					
<b>ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO</b>						
18	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería es capaz de contribuir en la recuperación del paciente?					
19	¿En su área de trabajo Ud. ha observado que hay enfermeras(os) que durante su turno les falta tiempo para la atención del paciente?					
20	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería desempeña eficientemente sus actividades en la atención del paciente?					
21	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería toma las decisiones adecuadas durante la atención del paciente?					
22	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería posee la capacidad suficiente para resolver a tiempo los problemas suscitados durante la atención del paciente?					
23	¿En su área de trabajo Ud. ha observado que las enfermeras(os) realizan un adecuado equilibrio entre el trabajo y la vida personal sin descuidar la calidad de atención?					
24	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería generalmente valora y demuestra aprecio por el paciente?					

**Baremos (niveles, grados) de la variable:**

**SEVERO (24 -55), MODERADO (56-87), LEVE (88-120)**

## INSTRUMENTO PROPIAMENTE DICHO 2 GESTION DE LA CALIDAD DE ATENCION

Escala de Valoración a sus Respuestas.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

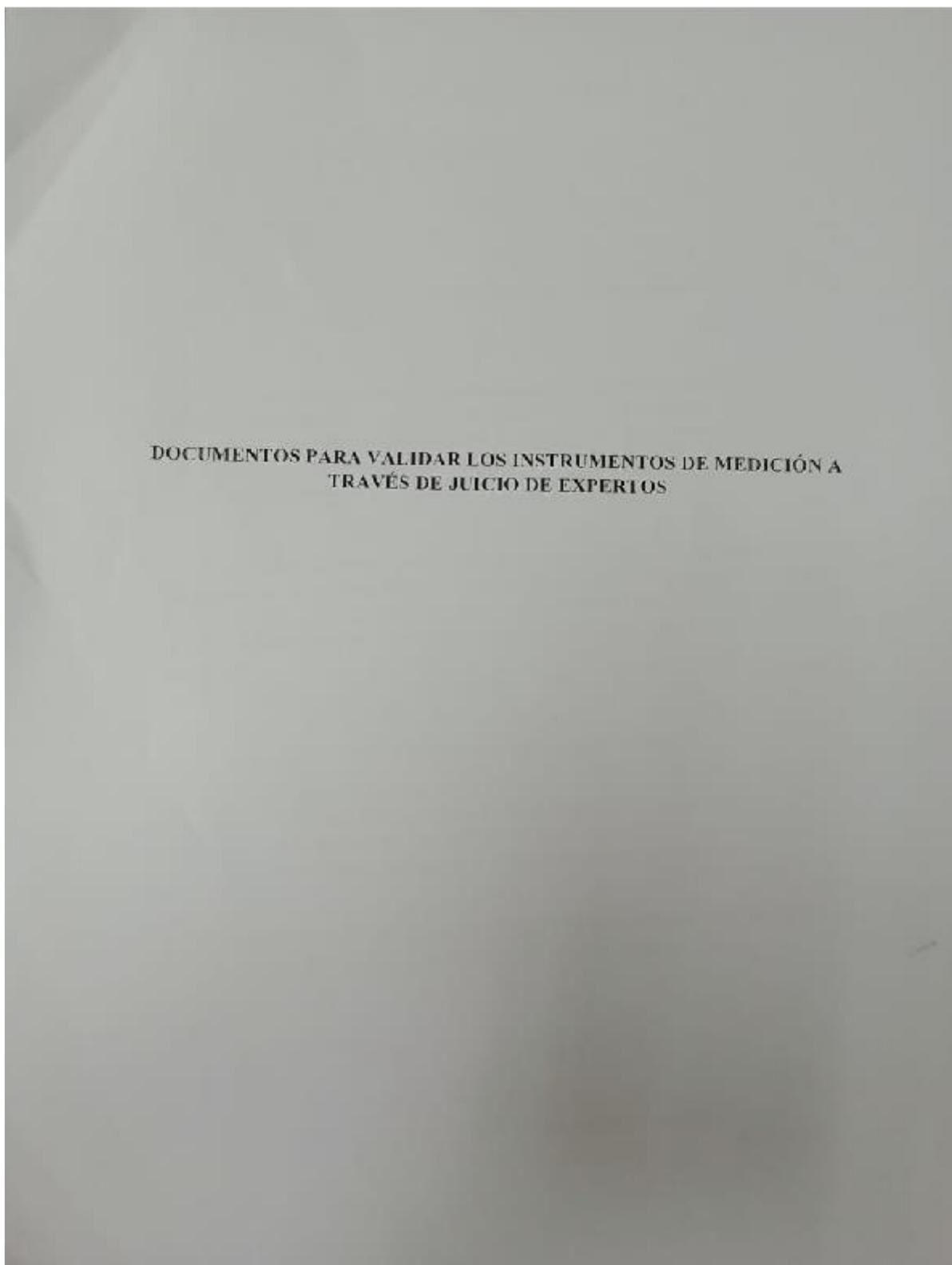
N°	ITEMS	Opciones				
		1	2	3	4	5
	<b>TÉCNICO – CIENTÍFICA</b>					
1	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería logra satisfacer las necesidades básicas de los pacientes tanto al ingreso y egreso?					
2	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería cumple eficientemente con los objetivos planificados en el plan de cuidados durante su turno?					
3	¿En su área de trabajo Ud. ha observado que hay enfermeras(os) que hacen uso adecuado de los recursos disponibles en la atención del paciente?					
4	¿Dentro de su área de trabajo le parece que la atención brindada por el personal de enfermería es de forma continua e interrumpida?					
5	¿Dentro de su área de trabajo le parece que la atención brindada por el personal de enfermería durante la atención es con mínimos eventos adversos?					
6	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda una atención integral del paciente?					
	<b>HUMANA</b>					
7	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería respeta los derechos, cultura y sus características individuales del paciente?					
8	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería colabora con el medico de turno en brindar información al familiar por medio de una videollamada?					

9	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería muestra mayor interés en la atención del paciente?					
10	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería siempre muestra un trato cordial, cálido y empático durante la atención del paciente?					
11	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería respeta los principios ético-deontológicos en la atención del paciente?					
<b>DEL ENTORNO</b>						
12	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda comodidad adecuada en la atención del paciente?					
13	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda un ambiente cómodo al paciente?					
14	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería ofrece al paciente un ambiente limpio?					
15	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería ofrece al paciente un ambiente ordenado?					
16	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda la privacidad adecuada durante su atención?					

**Baremos (niveles, grados) de la variable:**

**DEFICIENTE (16-37) POCO EFICIENTE (38-59) EXCELENTE (60-80).**

### **Anexo 3: Validez del instrumento**



DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A  
TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A  
TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A  
TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A  
TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A  
TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

### Confiabilidad

En la prueba de confiabilidad se ha usado Índice de Consistencia Interna – Alfa de Cronbach, y el método a usar será mediante la varianza de los ítems donde:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

**Donde:**

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Numero de Ítems

Vi = Varianza de cada Ítems

Vt = varianza del total

### Cuadro de puntuación alfa de Cronbach:

Rango	Nivel
0.9 al 1.0	Alto
0.8 al 0.9	Muy bueno
0.7 al 0.8	Bueno
0.6 al 0.7	Regular

### VARIABLE 1: Estrés laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	32	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.820	.915	24

Según los resultados de la prueba de confiabilidad (alfa de cronbach), del primer instrumento “Estrés Laboral”, se puede apreciar con un nivel es confiable y aceptable de 0.820, sin embargo, si eliminamos la primera pregunta, este coeficiente aumenta a un 0.887, elevando así el nivel de confiabilidad.

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si elemento se ha suprimido	Varianza de escala si elemento se ha suprimido	Correlación de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	96.38	113.919	-.824	.	.887
P2	94.56	77.093	.812	.	.793
P3	94.75	74.065	.675	.	.795
P4	95.13	76.048	.543	.	.804
P5	94.16	84.007	.548	.	.809
P6	94.56	77.415	.790	.	.794
P7	96.63	107.210	-.762	.	.870
P8	94.28	82.725	.714	.	.805
P9	94.38	78.758	.699	.	.799
P10	94.88	73.919	.718	.	.793
P11	94.97	77.128	.739	.	.795

P12	94.53	77.870	.717	.	.797
P13	94.41	81.539	.702	.	.803
P14	94.38	82.500	.670	.	.805
P15	94.25	81.677	.747	.	.803
P16	94.28	80.273	.806	.	.799
P17	94.31	80.802	.758	.	.801
P18	94.19	82.480	.684	.	.805
P19	96.47	111.870	-.799	.	.882
P20	94.25	81.419	.852	.	.801
P21	94.28	82.015	.712	.	.804
P22	94.25	82.258	.692	.	.804
P23	94.28	80.338	.870	.	.799
P24	94.16	81.168	.750	.	.802

**VARIABLE 2: Cuestionario de Gestión de la Calidad de Atención.**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	32	82.1
	Excluido <sup>a</sup>	7	17.9
	Total	39	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.902	.956	16

Según los resultados de la prueba de confiabilidad (alfa de cronbach), del segundo instrumento Cuestionario de Gestión de Calidad de Atención, se puede apreciar con un nivel es confiable y aceptable de 0.902, sin embargo, si eliminamos la quinta pregunta, este coeficiente aumenta a un 0.961, elevando así el nivel de confiabilidad.

<b>Estadísticas de total de elemento</b>					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	65.66	61.072	.808	.	.889
P2	65.66	59.136	.881	.	.885
P3	65.72	58.531	.853	.	.885
P4	65.69	58.093	.883	.	.884
<b>P5</b>	<b>67.19</b>	<b>81.899</b>	<b>-.483</b>	<b>.</b>	<b>.961</b>
P6	65.53	60.322	.874	.	.887
P7	65.47	61.612	.816	.	.889
P8	66.22	56.305	.553	.	.904
P9	65.41	62.120	.854	.	.889
P10	65.50	62.645	.770	.	.891
P11	65.41	64.120	.805	.	.893
P12	65.53	61.225	.922	.	.887
P13	65.56	62.190	.815	.	.890
P14	65.53	63.483	.749	.	.893
P15	65.50	62.065	.834	.	.890
P16	65.38	64.177	.819	.	.893

## Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética

### Resolución del CEI de la UNW



#### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

#### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 23 de noviembre de 2023

Investigador(a)  
**Ambar Guisella Peña Espinar**  
**Exp. N°: 1166-2023**

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **“Estrés Laboral y Gestión de la Calidad de Atención de Enfermería en Hospitalización Quirúrgica de un hospital. Lima- 2023.” Versión 02 con fecha 15/11/2023.**
- Formulario de Consentimiento Informado **Versión 01** con fecha **25/10/2023.**

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Ambar Guisella Peña Espinar los investigadores colaboradores

La **APROBACIÓN** comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

  
Yenny Marisol Bellido Fuente  
Presidenta del CIEI- UPNW



Av. Arequipa 440 – Santa Beatriz  
Universidad Privada Norbert Wiener  
Teléfono: 706-5555 anexo 3290 Cel. **981-000-698**  
Correo: [comite.etica@unwienner.edu.pe](mailto:comite.etica@unwienner.edu.pe)

## **Anexo 6: Formato de consentimiento informado**

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

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudara a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud para la “Maestría en Ciencias de Enfermería con Mención en Gerencia de los Cuidados en Enfermería.” 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 el (la) investigador (a) al teléfono celular o correo electrónico que figura 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 y Gestión de la Calidad de atención de enfermeros(as) en hospitalización quirúrgica en un hospital lima 2023.
- Nombre del investigador principal: Ambar Guisella Peña Espinar.
- Propósito del estudio: “Determinar la relación entre estrés laboral y la gestión de calidad de atención de enfermería en hospitalización quirúrgica de un hospital Lima 2023”.
- Participantes: licenciadas (os) en enfermería
- Participación: los que desean
- Participación voluntaria: SI
- Beneficios por participar: ninguno
- Inconvenientes y riesgos: Ausencia o negación
- Costo por participar: Ninguno
- Remuneración por participar: Sin remuneración
- Confidencialidad: Se asegura la confidencialidad de los datos recogidos.

- Renuncia: Puede renunciar a la participación en cualquier momento.
- Consultas posteriores: correo amgui1515@mail.com y teléfono 963705349
- Consultas posteriores: Al correo amgui1515@mail.com / teléfono 963705349
- Contacto con el Comité de Ética: No

-----

FIRMA

## 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: .....
- Apellido y nombres: ..... (agregado)
- Edad: ..... (agregado)
- Correo electrónico personal o institucional: .....

\_\_\_\_\_  
Firma del participante del proyecto

\_\_\_\_\_  
Firma del investigador del proyecto

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PÍLOTO**

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudara a decidir si desea participar en la PRUEBA PILOTO del estudio de investigación en salud para la “Maestría en Ciencias de Enfermería con Mención en Gerencia de los Cuidados en Enfermería.” 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 el (la)investigador (a) al teléfono celular o correo electrónico que figura 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 y Gestión de la Calidad de atención de enfermeros(as) en hospitalización quirúrgica en un hospital lima 2023.
- Nombre del investigador principal: Ambar Guisella Peña Espinar.
- Propósito del estudio: “Determinar la relación entre estrés laboral y la gestión de calidad de atención de enfermería en hospitalización quirúrgica de un hospital Lima 2023”.
- Participantes: licenciadas (os) en enfermería
- Participación: los que desean
- Participación voluntaria: SI
- Beneficios por participar: ninguno
- Inconvenientes y riesgos: Ausencia o negación
- Costo por participar: Ninguno
- Remuneración por participar: Sin remuneración
- Confidencialidad: Se asegura la confidencialidad de los datos recogidos.

- Renuncia: Puede renunciar a la participación en cualquier momento.
- Consultas posteriores: correo amgui1515@mail.com y teléfono 963705349
- Consultas posteriores: Al correo amgui1515@mail.com / teléfono 963705349
- Contacto con el Comité de Ética: No

-----  
FIRMA

## 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: .....
- Apellido y nombres: ..... (agregado)
- Edad: ..... (agregado)
- Correo electrónico personal o institucional: .....

---

Firma del participante del proyecto

---

Firma del investigador del proyecto

## Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos

16

  
POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ  
DIRECCIÓN DE SANIDAD POLICIAL  
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN  
ÁREA DE GESTIÓN DE LA ESPECIALIZACIÓN DE  
PROFESIONALES PARA LA SALUD POLICIAL

REF.: Expediente Administrativo con HT SIGE MIN  
N°20231793499 de 04NOV2023, relacionado a  
la solicitud de la Capitán SPNP Ambar Guisella  
PEÑA ESPINAR, para realizar proyecto de  
investigación en el Hospital Nacional PNP "Luis  
N. Sáenz".

### **DECRETO N°298 - 2023-DIRSAPOL/OFAD-AREGEPSP.EI**

Visto el expediente administrativo de la referencia, relacionado a la solicitud presentada por la Capitán SPNP Ambar Guisella PEÑA ESPINAR, quien peticona Autorización para desarrollar el Proyecto de Investigación, para optar el Grado Académico de Magister en Ciencias de Enfermería con mención en Gerencia de los Cuidados de Enfermería; **PASE** al señor **General S PNP Moisés Salvador ROJAS ARCOS, Director del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz"**, con la finalidad de comunicarle que esta Dirección **AUTORIZA** a la **Capitán SPNP Ambar Guisella PEÑA ESPINAR**, realizar sin costo para el Estado, el proyecto de investigación titulado **"ESTRÉS LABORAL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL PACIENTE DE HOSPITALIZACIÓN QUIRÚRGICA DE UN HOSPITAL EN LIMA-PERÚ 2023"**, con fines académicos a través de la Universidad Privada Norbert Wiener, y se sirva disponer a quien corresponda, se brinden las facilidades necesarias para la aplicación de instrumentos de investigación; asimismo que la Unidad de Docencia y Capacitación - HN PNP "LNS", dispondrá la supervisión y monitoreo de dicha actividad, informando de su resultado, debiendo comunicar a la Oficial en mención, que en su calidad de estudiante, deberá presentar una copia del estudio realizado al término de su investigación.

Miraflores, 05 DIC. 2023

NECC/PJPM  
msp



  
OS - 292453  
Nagy Esau CABRERA CONTRERAS  
GENERAL SPNP  
DIRECTOR DE SANIDAD POLICIAL

**Anexo 8: Programa de intervención (para estudios experimentales) *(si hubiera)***

- **NOMBRE DEL PROYECTO:**
- **PROBLEMA A TRATAR:**
- **POSIBLE ORIGENES:**
- **A QUIÉN AFECTA:** (cuándo, dónde, frecuencia y magnitud del impacto).
- **ACCIONES Y ESTRATEGIAS:** (actividades)
- **OBJETIVO:**
- **HERRAMIENTAS:**
- **EVALUACIÓN:** (indicadores, instrumentos)

## Anexo 9: Informe del asesor de Turnitin

### ● 15% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

---

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	4%
2	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>uwiener on 2023-03-14</b> Submitted works	<1%
4	<b>Submitted on 1691980964685</b> Submitted works	<1%
5	<b>Submitted on 1692724956972</b> Submitted works	<1%
6	<b>uwiener on 2024-03-04</b> Submitted works	<1%
7	<b>uwiener on 2024-02-07</b> Submitted works	<1%
8	<b>Submitted on 1690688900333</b> Submitted works	<1%