



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Trabajo Académico**

“Estrés y calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia de un hospital, Lima, 2023”

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

**Presentado por**

**Autor:** Zarate Ramos, María Del Pilar

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-9577-1753>

**Asesora:** Mg. Fuentes Siles, María Angélica

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-5319-393X>

**Línea de Investigación General  
Salud, Enfermedad y Ambiente**

Lima - Perú  
2023

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

Yo,... **ZARATE RAMOS MARÍA DEL PILAR** egresado de la Facultad de .....Ciencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“ESTRES Y CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL ENFERMERO QUE TRABAJA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL, LIMA, 2023”**

Asesorado por la docente: Mg. Maria Angelica Fuentes Siles DNI ... 09162899 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-5319-393X> tiene un índice de similitud de (20 ) (veinte) % con código \_oid:\_ oid:14912:343482986\_\_\_\_\_ 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

.....  
Firma de autor 2

**ZARATE RAMOS MARÍA DEL PILAR** Nombres y apellidos del Egresado

DNI: .....45236395

DNI: .....



Firma

Mg. Maria Angelica Fuentes Siles

DNI: .....09162899

Lima, 31 de marzo de 2024

“Estrés y calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia de un hospital, lima, 2023”

## **DEDICATORIA**

Dedico con todo mi corazón a mi hijo Anderson Diego, eres mi orgullo y mi gran motivación, libras mi mente de todas las adversidades que se presentan, y me impulsas a cada día superarme en la carrera de ofrecerte siempre lo mejor. Como en todos mis logros, en este has estado presente. Muchas gracias hijo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo. A todos ellos dedico el presente trabajo, porque han fomentado en mí, deseo de superación y de triunfo en la vida. Lo que ha contribuido a la consecución de este logro. Espero contar siempre con su valioso e incondicional apoyo.

**JURADO**

Presidente : Dr. Carlos Gamarra Bustillos  
Secretario : Mg. Elsa Magaly Yaya Manco  
Vocal : Mg. Magdalena Petronila Rojas Ahumada

# ÍNDICE

<b>Portada</b> .....	<b>i</b>
<b>Título</b> .....	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>iv</b>
<b>Jurado</b> .....	<b>v</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>viii</b>
<b>Abstrac</b> .....	<b>ix</b>
<b>1. EL PROBLEMA</b> .....	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	<b>1</b>
1.2. Formulación del problema.....	<b>5</b>
1.2.1. Problema general.....	<b>5</b>
1.2.2. Problemas específicos.....	<b>5</b>
1.3. Objetivos de la investigación.....	<b>6</b>
1.3.1 Objetivo general.....	<b>6</b>
1.3.2 Objetivos específicos.....	<b>6</b>
1.4. Justificación de la investigación.....	<b>7</b>
1.4.1 Teórica.....	<b>7</b>
1.4.2 Metodológica.....	<b>7</b>
1.4.3 Práctica.....	<b>8</b>
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	<b>8</b>
1.5.1 Temporal.....	<b>8</b>
1.5.2 Espacial.....	<b>8</b>
1.5.3 Población o unidad de análisis.....	<b>9</b>
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>9</b>

2.1. Antecedentes .....	9
2.2. Bases teóricas .....	15
2.3. Formulación de hipótesis .....	23
2.3.1 Hipótesis general .....	23
2.3.2 Hipótesis específicas .....	23
<b>3. METODOLOGIA .....</b>	<b>24</b>
3.1. Método de la investigación .....	24
3.2 Enfoque de la investigación .....	24
3.3 Tipo de investigación.....	25
3.4 Diseño de la investigación .....	25
3.5 Población, muestra y muestreo.....	25
3.6. Variables y operacionalización.....	26
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	28
3.7.1 Técnica .....	28
3.7.2 Descripción de instrumentos.....	28
3.7.3 Validación .....	30
3.7.4 Confiabilidad .....	31
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	32
3.9. Aspectos éticos.....	33
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....</b>	<b>35</b>
4.1. Cronograma de actividades .....	35
4.2. Presupuesto .....	36
<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>37</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>48</b>

## RESUMEN

Esta investigación tiene como **Objetivo:** Determinar la relación existente entre el estrés y la calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia. **Metodología:** El método de investigación es hipotético deductivo, enfoque cuantitativo de tipo aplicada, diseño correlacional no experimental y de corte transversal. **Población, muestra y muestreo:** estará conformada por una población total de 90 profesionales de enfermería. **Técnicas e instrumentos de recolección de datos:** Se empleará 02 instrumentos: el cuestionario Nursing Stress Scale (NSS), que medirá el estrés laboral del personal de enfermería.y el cuestionario “Quality of Work Life: Scale” trabajado por; Renuka D, Nanjundes T, Rashmi S, en el 2015 que medirá la calidad de vida laboral del personal de enfermería. El procesamiento de datos se realizará utilizando los programas Excel y SPSS, se realizará el análisis e interpretación de los datos obtenido. Finalmente, se realizará un análisis correlacional de las utilizando el coeficiente de RHO Spearman con un nivel de significación del 5%.

**Palabras claves:** *calidad de vida laboral, estrés, emergencia.*

## ABSTRACT

This research has as **Objective:** Determine the relationship between stress and the quality of work life of nurses who work in the emergency service. **Methodology:** The research method is hypothetical deductive, a quantitative approach of the applied type, a non-experimental and cross-sectional correlational design. **Population, sample and sampling:** it will be made up of a total population of 90 nursing professionals. **Data collection techniques and instruments:** 02 instruments will be used: the Nursing Stress Scale (NSS) questionnaire, which will measure work stress of nursing staff and the “Quality of Work Life: Scale” questionnaire developed by; Renuka D, Nanjundes T, Rashmi S, in 2015 which will measure the quality of work life of nursing staff. Data processing will be carried out using Excel and SPSS programs, analysis and interpretation of the data obtained will be carried out. Finally, a correlational analysis will be carried out using Spearman's RHO coefficient with a significance level of 5%.

**Keywords:** *quality of work life, stress, emergency.*

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

Se trata del estrés laboral, uno de los problemas de salud más graves en la actualidad que puede derivar en trastornos físicos y mentales. Entre los profesionales de la salud que se ve más afectado por el estrés en el día a día es el personal de enfermería, debido a la gran y compleja responsabilidad del cuidado del paciente crítico y la variedad de actividades que se realizan para lograr una atención de calidad al paciente. (1)

Por otro lado, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral es un vinculado de contestaciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales a demandas ocupacionales que exceden los conocimientos y destrezas de un empleado para asegurar un desempeño óptimo. De esto aprendimos que, según el concepto dado por la Organización Mundial de la Salud, el estrés laboral puede ser causado por diversos factores del ambiente laboral y afectar a las personas de diferentes maneras. (2)

Sumado a esto, la Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que, si bien el trabajo se considera bueno para la salud mental, un ambiente laboral negativo puede afectar la salud física y mental de los empleados, afectando con ello la efectividad de las tareas asignadas. El trato con personas es un trabajo con gran responsabilidad social. (3)

Se enfatiza que la enfermería incluye atención independiente y colaborativa en todos los entornos y para todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos y sanos. El equipo de enfermería está a la vanguardia de la prestación de servicios y desempeña un papel importante en la atención centrada en la persona. En algunos países, son líderes clave de equipos de salud multidisciplinarios e interdisciplinarios. Ofrecen una amplia gama de servicios de salud en todos los niveles del sistema de salud. (4)

Por otro lado, según la OPS (Organización Panamericana de la Salud), nos menciona que hoy en día, con el avance industrial, la globalización, el desarrollo tecnológico y la comunicación virtual, el mundo del trabajo nos presenta desafíos y condiciones que muchas veces superan los límites de nuestras capacidades y posibilidades. Esto da como resultado el estrés, que puede producir afecciones físicas, mentales y sociales; daña nuestra salud, reduce nuestra productividad y afecta a nuestras familias y entorno. (5)

Asimismo, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral es un riesgo en los países desarrollados ya que provoca enormes pérdidas económicas durante el desarrollo. A la luz de lo anterior, el estrés se considera un tema muy importante porque puede ocurrir en cualquier profesión, principalmente porque es el cuarto problema más importante de los profesionales de la salud. (6)

Del mismo modo, el NIOSH (National Institute of Occupational Safety and Health), menciona que son las enfermeras las que presentan mayor estrés en relación con su entorno laboral, relacionados con factores personales, organizacionales y ambientales provocando irritabilidad en

el trabajo, lo que puede ser perjudicial tanto en la parte física como emocional del profesional de enfermería; y por ende provocar la disminución de la calidad del cuidado del paciente (7)

Por ejemplo, diversos estudios realizados en España, Australia, Alemania y otros países europeos han podido demostrar que existe estrés laboral en el personal de enfermería, y una alta proporción del 75,7% nos muestra un nivel alto de estrés en el ámbito laboral y el 13,4% no presenta ningún estrés laboral. El estrés de enfermería en áreas críticas está relacionado con la carga de trabajo y la escasez de personal, el envejecimiento de la infraestructura y la falta de herramientas que afectan a los pacientes. (8)

Mientras tanto; en Perú, el Ministerio de Salud señala que el estrés juega un papel importante en la reducción de la calidad de la atención al paciente. Es importante mejorar las políticas a nivel mundial desarrolladas por instituciones nacionales competentes para garantizar que la salud mental de los trabajadores de la salud pueda servir como punto de partida para mejorar las políticas en organizaciones públicas y privadas, lo que resultará en mejoras significativas en la reducción del estrés. (9)

De manera similar, una encuesta realizada en Perú en 2021 entre 36 enfermeras tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral entre las enfermeras. Los resultados mostraron que el 77,8% de las dimensiones de agotamiento emocional se encontraban en niveles moderados. El 63,9% tenía niveles bajos de despersonalización y el 83,3% tenía niveles moderados de realización personal. Los resultados mostraron una correlación directa entre el nivel de estrés del personal de enfermería y el desempeño laboral. (10)

Del mismo modo, en un estudio desarrollado en 550 profesionales de salud (21% enfermeras) de 25 regiones encontró que, 2%, 13% y 3% de ellos tenían depresión severa o muy severa, ansiedad y estrés, respectivamente, siendo observable que dichas problemáticas afectan su nivel de cuidado que le brindan a los pacientes. (11)

Además, algunos lugares donde se estuvieron tratando casos de la pandemia están cerrados. Estas situaciones pueden generar insatisfacción laboral entre los profesionales de enfermería, lo que a su vez puede desencadenar factores estresantes que pueden afectar su salud mental. (12)

Del mismo modo, estudios desarrollados en el Servicio de Emergencia, Hospital Hugo Pesce Pescetto, Andahuaylas, como un estudio desarrollado en el 2020 donde se encontró que los pacientes estaban insatisfechos con los procesos de cuidado por parte del personal de enfermería en un 70%(13) lo cual mayormente se asocia a una carga de trabajo excesiva ocasionando problemas como se observó en un estudio que pudo encontrar en la misma institución durante el 2021 que el 73,7% había alcanzado un nivel de burnout de nivel medio en su mayoría.(14)

Por tanto, en muchos casos la percepción de los pacientes atendidos en el Centro de Servicios de Emergencia del Hospital II Vitae Esarud es negativa. Se entiende que, debido a la demanda de los pacientes y la escasez de personal, la calidad de la atención se deteriora y los tiempos de atención se retrasan desde que un paciente ingresa a los servicios de emergencia hasta que se resuelve su padecimiento. La salud y los recursos humanos tardan mucho en lograr resultados, por lo que, si bien la máxima prioridad en el mundo es la atención de calidad, garantizar

la atención al paciente, desarrollar habilidades de comunicación y obtener una atención efectiva son parte del compromiso de una enfermera con el cuidado y la recuperación del paciente; estos eventos brindan El personal de enfermería genera estrés, que se manifiesta como irritabilidad, agotamiento físico y mental. Cuando se les pregunta a los pacientes, dicen: “La enfermera que me atendió no fue tolerante” “La enfermera no me escuchó” “Ella me evitó” “Sus colegas se olvidaron de darme la medicina” “La enfermera no respondió racionalmente y estaba muy malhumorada” Por tal motivo se planteó la siguiente problemática.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cómo el estrés se relaciona con la calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia de un hospital, Lima, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo los factores físicos del estrés se relacionan con la calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia de un hospital, Lima, 2023 ?
- ¿Cómo los factores psicológicos del estrés se relacionan con la calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia de un hospital, Lima, 2023?
- ¿Cómo los factores sociales del estrés se relacionan con la calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia de un hospital, Lima, 2023?

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

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

- Determinar la relación existente entre el estrés y la calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar la relación existente entre los factores físicos del estrés y la calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia.
- Identificar la relación existente entre los factores psicológicos del estrés y la calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia.
- Identificar la relación existente entre los factores sociales del estrés y la calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia.

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

### **1.4.1. Teórica**

Todo proceso de investigación se basa en una cuidadosa búsqueda de información en diversas plataformas científicas, y lo realizado al inicio de este estudio no fue la excepción. Además, se demostró que actualmente no existen antecedentes de investigaciones sobre este tema donde se recolectaron los datos. Este resultado demuestra la validez del estudio, que intenta utilizar sus resultados y nuevos conocimientos para promover la comprensión de los cuidadores sobre el estrés y la calidad de vida laboral, y poner en práctica medidas de mejora en beneficio de los pacientes. En el presente estudio, nos enfocamos en dos teorías: Teoría de Betty Neuman: Modelo de sistemas en enfermería y Teoría de Madeleine Leininger: Enfermería transcultural.

### **1.4.2. Metodológica**

La investigación utilizará los lineamientos del método científico; asegurando que exista un marco metodológico para definir y secuenciar sus procesos para encontrar respuestas a las preguntas que surjan. Este estudio empleó un enfoque cuantitativo, un enfoque transversal, una escala correlacional y un diseño no experimental. El objetivo de este estudio fue permitirnos comprender la relación entre el estrés y la calidad de vida laboral de los enfermeros utilizando dos instrumentos confiables y validados para medir sus variables.

### **1.4.3. Práctica**

Este estudio proporcionará una base para las medidas preventivas que deben tomar varias instituciones de salud en áreas de emergencia para reducir el estrés y así mejorar la calidad de vida laboral de las enfermeras y servirá como base para futuras investigaciones. Los resultados del análisis se utilizan para identificar o resolver el problema que se examina. Al finalizar este estudio, los conocimientos adquiridos se pondrán a disposición de los profesionales sanitarios responsables de la gestión de los servicios de urgencia, quienes realizarán investigaciones para mejorar la atención centrada en el paciente.

## **1.5. Delimitación de la Investigación**

### **1.5.1. Temporal**

La investigación se llevará a cabo entre octubre y noviembre de 2023.

### **1.5.2. Espacial**

El estudio se realizará en un Hospital Nacional en el Servicio de Emergencia en la ciudad de Lima.

### **1.5.3. Población o unidad de análisis**

La unidad de análisis será el personal de enfermería del servicio de emergencia.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### A nivel internacional

**Orozco** (15), en el 2021, Ecuador, en su tesis tuvo como objetivo “Evaluar el nivel de estrés a que está sometido el personal de enfermería del servicio de emergencias relacionados con el COVID-19 del Hospital IESS del Sur de Quito”. Realizó un estudio observacional, descriptivo, de corte transversal y no experimental. La población estuvo compuesta por 145 enfermeras que laboran en el servicio de emergencias relacionados con el COVID-19 del Hospital IESS del Sur de Quito. Aplicó un instrumento: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). El 93.54% manifiesta que existe carga laboral y se ha incrementado a raíz de la pandemia del COVID 19. El 50.34 % se predomina alto con respecto al cansancio emocional. Se concluye que existe un nivel de estrés laboral alto en el personal de enfermería del servicio de emergencias relacionados con el COVID-19 del Hospital IESS del Sur de Quito.

**Vásquez et al.** (16), en el 2020, Ecuador, en su artículo tuvieron como objetivo “Analizar los factores que influyen en el estrés entre las enfermeras que trabajan en el Hospital Básico de Esmeraldas IESS”. Realizó un estudio de campo y de tipo descriptivo no experimental. La población estuvo conformada por 30 enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del

Hospital Básico de Esmeraldas IESS. Utilizaron la técnica de la encuesta; y un instrumento que fue un cuestionario aplicado al personal de enfermería. Los estresores identificados son el agotamiento, el insomnio, la sobrecarga de trabajo, la insatisfacción laboral, el espacio insuficiente, los efectos más comunes del estrés fueron mala alimentación, insomnio y caída del cabello. Se concluyó que los factores estresantes conducen a la salud inestable de las enfermeras, conflictos con el equipo de salud y provoca una atención deficiente a los pacientes.

**Lucero et al.** (17), en el 2020, Ecuador, en su artículo tuvieron como objetivo “Determinar el grado de asociación entre el estrés laboral y la autopercepción de salud en médicos y enfermeras del área de emergencia del Hospital de Especialidades San Juan, de la ciudad de Riobamba, Chimborazo, Ecuador”. Realizaron un estudio de investigación básica y de tipo descriptivo, de corte transversal y no experimental. La población estuvo conformada por 57 trabajadores que laboran en el área de emergencia del Hospital de Especialidades San Juan. Aplicaron la técnica de la entrevista; y 2 instrumentos: Cuestionario de estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), para evaluar el nivel de estrés laboral; y el Cuestionario del Perfil de Salud de Nottingham, para evaluar el nivel de la autopercepción de la salud. Ambos instrumentos tienen validez y confiabilidad. Las enfermeras están bajo más presión de trabajo. La dimensión falta de cohesión (97,50%) fue la dimensión más pronunciada entre el personal de enfermería. Se concluye que existe una correlación negativa entre el estrés laboral y la autopercepción de salud en los trabajadores.

**Cachiguango** (18), en el 2019, Ecuador, en su artículo tuvieron como objetivo “Determinar la influencia del estrés laboral en la calidad de atención brindada a los pacientes/usuarios del

Hospital Alberto Correa Cornejo”. Realizó un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, corte transversal y no experimental. La población estuvo conformada por 42 profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Alberto Correa Cornejo. Desarrolló la técnica de la encuesta con 10 preguntas para evaluar el nivel de satisfacción del paciente frente a la atención de los profesionales de enfermería. Aplicó 1 instrumento: Cuestionario de Maslach Bournout Inventory para evaluar el nivel de estrés laboral. Dicho instrumento posee validez y confiabilidad a nivel internacional. El 93% del personal de enfermería son de sexo femenino, El 50% presenta agotamiento emocional bajo, el 50% presenta despersonalización media y el 62% presenta realización personal baja, demostrando así estrés laboral o síndrome de burnout nivel medio. Se concluye que existe un nivel de estrés laboral medio en el personal de enfermería, a pesar de eso hay una satisfacción positiva del paciente.

**Irazabal et al.** (19), en el 2019, Ecuador, en su tesis tuvieron como objetivo “Determinar la frecuencia de los factores laborales estresantes en el profesional de enfermería y la percepción de calidad de atención de los pacientes del servicio de hospitalización clínica del HGSQ de la ciudad de Quito, en el periodo de abril 2018 a marzo 2019”. Realizaron un estudio de investigación de corte transversal y no experimental. La población estuvo conformada por 53 profesionales de enfermería y 100 pacientes del servicio de hospitalización clínica del HGSQ de la ciudad de Quito. Aplicaron la técnica de la encuesta; y 1 instrumento: Cuestionario de “The Nursing Stress Scale” para evaluar el nivel de estrés laboral; Dicho instrumento tiene validez y confiabilidad. El 54,7 % del personal de enfermería presenta impotencia ante un paciente que no presenta mejoría, el 41,5% refiere estar frecuentemente en un servicio con escasos de personal y el 20,8% presenta dificultades laborales con una enfermera en especial, de su propio servicio. El 66% de los pacientes refiere

sentirse satisfechos con la atención prestada. Se concluye que existe una influencia entre los factores laborales estresantes y la percepción de calidad de atención de los pacientes del servicio de hospitalización clínica del HGSQ de la ciudad de Quito.

**Mendoza** (2019) El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo, la propuesta consistió en la implementación de un área para actividades recreativas para la distracción y relajación del personal de salud; también, impartir charlas educativas sobre el estrés laboral, dar certificados de reconocimiento al personal con mayor predisposición a su puesto de trabajo y realizar pausas activas durante la jornada laboral. Se adaptó el cuestionario de estrés laboral por Hernández, Ortega y Reidl (2012) y se aplicó el instrumento a 240 profesionales de enfermería. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, método deductivo, con alcance descriptivo y correlacional. Se obtuvo como resultado, la dimensión que más aporta al estrés laboral fue la insatisfacción por retribución, mientras que en calidad de vida laboral fue la seguridad en el trabajo; a través del análisis correlacional se evidenció que el estrés laboral y la calidad de vida laboral se relacionan. (56)

### **A nivel nacional**

**Mancilla** (20), en el 2021, Cañete, en su tesis, tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado y estrés laboral en enfermeras. Servicio de Emergencia. Hospital Rezola Cañete, 2021”. Realizó un estudio descriptivo correlacional y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 75 enfermeras del servicio de emergencias del Hospital Rezola

Cañete, 2021. Aplicó 1 instrumento para evaluar el nivel de estrés laboral, la segunda variable calidad del cuidado se utilizó la técnica de la observación. El instrumento tiene validez y confiabilidad. El 20,0 % tenía un nivel de calidad de cuidado malo, el 41,3 % tenía un nivel regular y el 38,7 % tenía un nivel bueno; respectivamente, el 17,3% presentaba un nivel de estrés laboral bajo, el 48,0% nivel medio y el 34,7% nivel alto nivel. Se concluye que existe una correlación entre la variable estrés laboral y calidad del cuidado.

**Trujillo et al.** (21), en el 2021, Callao, en su artículo tuvieron como objetivo “Determinar el nivel de estrés laboral en personal de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton del Callao, 2021”. Realizaron un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 50 enfermeras del Centro de Salud Alberto Barton del Callao. Aplicaron la técnica de la encuesta virtual; y el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) la cual presenta tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) para evaluar el estrés en el enfermero. El instrumento tiene validez y confiabilidad. En la dimensión despersonalización encontraron un 52%, en agotamiento emocional 30% y en la realización personal un 20% del nivel de estrés moderado respectivamente. Se concluye que existe una relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral.

**Reyes** (22), en el 2019, Huaraz, en su tesis, tuvo como objetivo “Determinar el nivel de estrés y su relación con la calidad de cuidado de la enfermera en el paciente del servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2018”. Realizó un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 30 enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz. Aplicó 2 instrumentos:

Escala de Valoración del Nivel de Estrés, para evaluar el nivel de estrés; y la Escala de valoración de cuidado de enfermería, para evaluar el nivel de la calidad de cuidado de enfermería. Ambos instrumentos tienen validez y confiabilidad. El 77% tuvo un nivel de estrés bajo, el 20% tuvo estrés medio y solo 3% tuvo un nivel de estrés alto. El 53% de las enfermeras manifestaron brindar una calidad de cuidado regular, el 30% manifestó buena calidad de cuidado y el 17% manifestó una calidad de cuidado deficiente. Se concluye que existe una relación significativa entre la variable estrés y calidad del cuidado.

**Meza** (23), en el 2019, Lima, en su tesis, tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre los factores estresores laborales y la Resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2019”. Realizó un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 81 enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora. Aplicaron la técnica de la encuesta; y 2 instrumentos: Cuestionario de Escala De Estrés En Enfermería N.S.S, para evaluar el nivel de estrés; y el Cuestionario de Escala De Resiliencia De Wagnild y Young, para evaluar el nivel de resiliencia. Ambos instrumentos tienen validez y confiabilidad. En los factores estresores laborales el 45,7% tuvo un nivel medio y un 54,3% tuvo un nivel alto, en la resiliencia el 11,1% tuvo un nivel bajo, un 48,1% tuvo un nivel medio y un 40,8% tuvo un nivel alto. Se concluye que existe una relación directa y significativa entre los factores estresores laborales y resiliencia en enfermeras.

**Peralta** (24), en el 2019, Comas, en su tesis, tuvo como objetivo “Determinar el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en emergencias del Hospital Marino Molina, Comas –

2019” Realizó un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 20 enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Marino Molina. Aplicó 1 instrumento: Cuestionario de Escala de estrés de Enfermería N.S.S, para evaluar el nivel de estrés laboral. Dicho instrumento tiene validez y confiabilidad. El 46.6% presentan estrés laboral de nivel medio, el 26.7% presentan un estrés laboral de nivel alto y bajo. De acuerdo con la dimensión física; el 55.5% presentan nivel alto de estrés laboral, el 23.3% presentan un nivel medio y el 21.7% presenta un nivel bajo. De acuerdo a la dimensión psicológica; el 75% presentan nivel alto de estrés laboral, el 15% presentan un nivel medio y el 20% presenta un nivel bajo. De acuerdo con la dimensión social; el 78.3% presentan nivel bajo de estrés laboral, el 13.3% presentan un nivel medio y el 8.4% presenta un nivel alto. Se concluye que existe un nivel medio de estrés laboral en los profesionales de enfermería.

**Pérez y Prado (2021)(57)** La investigación cuantitativa de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y la calidad de vida laboral de la enfermera durante la pandemia Covid-19 en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2020. El universo muestral estuvo constituido por 93 enfermeros de ambos sexos con experiencia laboral mínima de 3 meses. Para recolectar los datos se empleó la Escala de estrés laboral de Enfermería-NSS y la Escala de Calidad de Vida Laboral-WRQOL. Se encontró estrés laboral moderado en un (39 %) y estrés laboral bajo en un (61 %). La calidad de vida laboral fue baja en un (26 %), moderada en un (25 %) y alta en un (49 %). Se realizó el análisis estadístico con la prueba estadística Chi Cuadrado de Pearson ( $\chi^2$ ) y Gamma. Existe una relación significativa entre el nivel de estrés laboral y la calidad de vida laboral, de forma inversa.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Estrés**

Según la Real Academia de España. El significado de estrés se deriva del latín "stringere" que significa tensión, también conocida como tensión causada por condiciones que provocan una reacción psicósomática o un trastorno mental debido a la fatiga. (25)

Así mismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS), define el estrés laboral como un conjunto de respuestas emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales a las exigencias profesionales que superan los conocimientos y habilidades del empleado para asegurar un desempeño óptimo. Entonces entendemos que, según el concepto dado por la Organización Mundial de la Salud, el estrés laboral puede ser causado por diferentes factores del ambiente laboral y afectar a las personas de diferentes maneras. (26)

Asimismo, la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo define el estrés laboral como una condición psicológica que forma parte del proceso de interacción entre una persona y su entorno laboral. Además, el estrés ocupacional se define como una serie de respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales ante algún aspecto adverso o dañino del contenido, la organización o el entorno laboral, caracterizado por estados de ansiedad. (27)

### **2.2.1.1. Etapas del Estrés**

El estrés, por otro lado, provoca una reacción fisiológica en el cuerpo, que se divide en varias etapas.:

Respuesta de alarma: estimula el hipotálamo para que produzca hormonas y estimula la glándula pituitaria y la médula suprarrenal para que secreten corticosteroides y epinefrina.

Estado de resistencia: Si esta estimulación se prolonga durante mucho tiempo, aunque el cuerpo siga adaptando su mecanismo, el cuerpo puede llegar a un punto en el que su capacidad de respuesta se reduzca y se produzca un estado de resistencia. glándulas involucradas.

Fase de agotamiento: Un estado de deterioro severo que resulta en un deterioro gradual del organismo bajo condiciones de estrés crónico con altas pérdidas de las capacidades fisiológicas que hacen que los individuos se sometan a exigencias porque se minimiza su adaptabilidad e interacción con el medio. (28)

### **2.2.1.2. Estrés en enfermería**

En resumen, los profesionales de enfermería experimentan altos niveles de estrés debido a su entorno laboral, lo ven como una profesión estresante y, a menudo, sufren enfermedades mentales relacionadas con el estrés, insatisfacción laboral, ausentismo y cambios frecuentes de trabajo. La presión laboral es uno de los principales motivos, ya que se maneja situaciones de urgencias y emergencias, a lo que muchos autores señalan que esta profesión está asociada a una enorme responsabilidad. (29)

Por lo tanto, el equipo profesional que se ve más afectado por el estrés en el día a día es el personal de enfermería, debido a que la atención de los pacientes críticos es de gran responsabilidad y complejidad, así como la variedad de actividades y/o necesidades para lograr una atención de calidad al usuario. (30)

### **2.2.1.3. Dimensiones del Estrés**

#### **1. Físico:**

Cuando el estrés se mantiene y se repite, el cuerpo se agota y es probable que se enferme. Los síntomas que afectan al estrés crónico no se pueden especificar con total precisión, pero pueden ser: impresionabilidad, ira, temblores, pérdida de memoria, ansiedad, insomnio, irritación de la piel, dolores de cabeza y de espalda, problemas gastrointestinales, bajo peso, pérdida de apetito, inseguridad. Sin embargo, los signos pueden no ser evidentes y el estrés puede convertirse en una enfermedad. (31)

Asimismo, se hace mención a las condiciones físicas externas que alteran el normal proceso de trabajo de los profesionales de la salud ya que distorsionan la atención y tranquilidad que necesitan para realizar su trabajo de la mejor manera posible, por ejemplo: ruido (equipos, personas); ambiente de trabajo, iluminación, orden y esterilidad de los locales, espacio insuficiente e inadecuado para realizar tareas específicas de enfermería, y la presencia de un gran número de personal ajeno al servicio en el lugar de trabajo.(32)

## **2. Psicológico:**

En este nivel el estrés se trata de las diferentes características de la personalidad, y cuando se está en la fase de estrés, existe un mal psicológico que se manifiesta como sentimientos desagradables que te impiden alcanzar tus metas, miedo a equivocarte, inseguridades, complejos de inferioridad, etc. (33)

## **3. Social:**

Los factores sociales son aquellas características de toda organización del trabajo tiene en el ámbito hospitalario que afectan en la salud de los empleadores del equipo de salud. Según, Hall (1999) nos menciona si los miembros de la organización, conduce a una situación de conflicto, la cual genera que si el individuo cambia la forma en que desempeña, la otra persona debe hacer el cambio de aceptar que se mete en un conflicto de roles, En el área asistencial, existen conflictos de rol por discrepancias entre lo esperado y lo logrado, la especialista que se contracta con otros profesionales del equipo provocando una gran confusión e incomodidad que puede desembocar en estrés. (33)

### **2.2.1.4. Teorías de enfermería para el Estrés**

#### **Teoría de Betty Neuman: Modelo de sistemas en enfermería**

El modelo de Sistema de Neuman, se basa en la teoría general de sistemas y refleja la naturaleza de los organismos vivos como sistemas abiertos que interactúan entre sí y con su entorno. En este modelo, Neuman sintetiza el conocimiento de varias disciplinas e incorpora sus propios puntos de vista filosóficos y su experiencia como enfermera, particularmente en

el campo de la salud mental. Neuman describió la adaptación como un proceso que permite a un organismo satisfacer sus propias necesidades. Debido a que existen muchas necesidades, cada una de las cuales puede hacer que el paciente pierda el equilibrio o la estabilidad, el proceso de adaptación es dinámico y continuo. (36)

Por tanto, Neumann utilizó la definición de estrés de Selly como la respuesta inespecífica del cuerpo a todas las demandas. El estrés aumenta la necesidad de adaptarse. Esta necesidad no es específica, cualquiera que sea su naturaleza, debe ser una cuestión personalizada. La esencia del estrés es, por tanto, una demanda no específica de actividad. Los factores estresantes pueden ser positivos o negativos y son estímulos estresantes que producen tensión.. (37)

### **2.2.2. Calidad de vida laboral**

La calidad de vida laboral se resume en condiciones y entorno de trabajo propicios que mantienen y mejoran la satisfacción de los empleados a través de recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal. La calidad de vida laboral es un programa íntegro y amplio designado para mejorar la satisfacción de los empleados, fortaleciendo el aprendizaje en el lugar de trabajo y para ayudar a los empleados a gestionar el cambio y la transición. (38)

La calidad de vida laboral es un concepto que requiere un cierto equilibrio entre la vida profesional y personal. Si una persona quiere dar el cien por cien a la empresa, es muy

importante tener una experiencia positiva con la calidad de vida laboral. Un trabajador para tener calidad de vida laboral se desenvuelve en dos ambientes y depende de ello el nivel de calidad. (39) La calidad de vida en el trabajo integra múltiples factores: ambientales, físicos y mentales, así como el reconocimiento por su labor, promoción laboral, salario adecuado, relaciones interpersonales, autonomía en el trabajo y participación en el trabajo. (40)

la calidad de vida en el trabajo es la percepción entre las demandas del trabajo y los recursos disponibles para atender las demandas del trabajador o de la institución. Esta definición se compone de componentes objetivos (remuneración, salud, ambiente de trabajo, etc.) y subjetivos (ideas del trabajador a partir de la realidad de su trabajo) el concepto de calidad de vida en el trabajo debe ser valorado como parte integral y esencial del crecimiento humano, donde debe integrar todos los elementos característicos que inciden en el comportamiento del trabajador como el desempeño en el trabajo, la parte organizacional, estrategias, políticas y sistemas de negocio que aumentan la productividad. (42)

Hablar de calidad de vida laboral significa entender todos los aspectos relacionados con el trabajo como: ambiente físico de trabajo, turnos, reconocimiento, salario, compensación, beneficios, ascenso laboral, relaciones interpersonales, que afectan el desempeño y la motivación de los empleados.. De lo anterior se puede concluir que la calidad de vida en el trabajo es un proceso dinámico y continuo, es decir, está en constante evolución, y que también depende de la experiencia y la subjetividad del trabajador en relación con los objetivos de la institución. (43)

**Ambiente físico:** Se refiere a ser agradable; las personas se sienten seguras en el trabajo; experimentar el deseo y el placer de hacerlo genera un compromiso para lograr un producto eficiente. Además, requiere de instalaciones adecuadas, maquinaria y equipo en buen estado, recursos materiales, que faciliten la realización de sus labores, además de áreas de recreo y descanso. (44)

**Ambiente humano:** Se trata de relaciones interpersonales, en orden descendente, ascendente y horizontal, significa que se valora a las personas y se valora el trabajo esencialmente participativo, el trabajo en equipo, la comunicación y el entendimiento que ayuda a formar un verdadero equipo de trabajo.

**Ambiente humano:** Involucra las relaciones humanas, en orden descendente, ascendente y lateral, implica que se valoren en las personas, esencialmente, el trabajo participativo, el trabajo en equipo, la comunicación y la comprensión, que contribuyan a la formación de verdaderos equipos de trabajo. (45)

## **Dimensiones de la Calidad laboral**

### **- Conformidad con el puesto**

La conformidad con el puesto, Se refiere a las percepciones de bienestar que tienen los profesionales de enfermería derivadas de sus experiencias laborales diarias. Consiste en tu evaluación cognitiva y emocional de tu puesto de trabajo y representa un estado de bienestar continuo. La salud emocional incluye percepciones de bienestar, satisfacción con el trabajo que realiza y el equilibrio de los afectos positivos y negativos. El funcionamiento positivo

incluye el crecimiento profesional, propósito en la vida, relaciones positivas con los demás, autoaceptación, dominio del entorno y autonomía.(46)

#### **- Avenencia con la organización**

El alineamiento con la organización se refiere al grado en que los profesionales de enfermería se sienten adheridos y satisfechos con los valores, propósito y políticas de la organización en la que trabajan. La cultura es una fuerza muy poderosa en el lugar de trabajo y debe cultivarse y transmitirse de forma consciente y deliberada a los profesionales de enfermería entrantes. Es este hilo el que mantiene unida a la organización. Las reglas y tradiciones culturales son muy importantes en cualquier organización y tienen un impacto significativo en toda la organización. La cultura en cualquier organización está definida por las creencias y valores compartidos por todos los miembros de la organización. Estas creencias, valores, morales, símbolos y comportamientos compartidos guían a los profesionales de enfermería al tomar decisiones a niveles inconscientes . (47)

#### **- Facilidades laborales**

Las facilidades laborales; son las flexibilidades de horarios, tipo de tareas e intensidad de trabajo que se otorga a los profesionales de enfermería con la finalidad de evitar situaciones estresantes, alcanzar un mejor desempeño y mayor bienestar dentro del centro de trabajo. Un trabajo flexible brinda a los profesionales de enfermería una relación equilibrada de su vida

dentro y fuera del trabajo. Esto conduce al estar satisfechos con el trabajo que se desempeña y un gran rendimiento en el que genera mejoras en el centro laboral.(48)

### **2.2.2.3. Teorías de enfermería para la Calidad del cuidado**

#### **Teoria de Madeleine Leininger: Enfermeria transcultural:**

Esta teoría se centra en la importancia de comprender y respetar las diferencias culturales en la prestación de cuidados. Puede mejorar la calidad de vida de las enfermeras promoviendo un ambiente de trabajo amplio y cultural.

El alineamiento con la organización se refiere al grado en que los profesionales de enfermería se sienten adheridos y satisfechos con los valores, el propósito y las políticas de la organización para la que trabajan. La cultura es una fuerza muy poderosa en el lugar de trabajo y debe cultivarse y comunicarse consciente y deliberadamente a los profesionales de enfermería entrantes. Es este hilo el que mantiene unida a la organización. Las reglas y tradiciones culturales son muy importantes en cualquier organización y tienen un impacto significativo en toda la organización. La cultura en cualquier organización está definida por las creencias y valores compartidos por todos los miembros de la organización. La calidad del cuidado es el corazón de la profesión de enfermería, asegurando que cada paciente reciba los servicios de diagnóstico y tratamientos más apropiados para brindar la mejor atención posible a las dolencias físicas, emocionales, mentales y sociales del individuo. (49)

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

- Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia.
- Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia.

### **2.3.2 Hipótesis específica**

- H1: Existe relación estadísticamente significativa entre los factores físicos del estrés y la calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia.
- H2: Existe relación estadísticamente significativa entre los factores psicológicos del estrés y la calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia.
- H3: Existe relación estadísticamente significativa entre los factores sociales del estrés y la calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Método de la investigación**

Este estudio será un enfoque hipotético-deductivo, por ser un acercamiento al conocimiento relacionado con el método científico, partiendo de supuestos o métodos a priori que deben ser probados, mediante procedimientos lógico-deductivos. (50)

#### **3.2 Enfoque de la investigación**

Este estudio empleará un enfoque cuantitativo porque la investigación realizada con este enfoque utiliza la recopilación y el análisis de datos para responder preguntas de investigación y probar hipótesis previamente establecidas y se basa en mediciones numéricas, conteos y, a menudo, cuando se utilizan estadísticas, para establecer con precisión los patrones de comportamiento de las multitudes. (50)

#### **3.3 Tipo de investigación**

El presente estudio será de tipo aplicada, ya que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren para dar solución a un problema que afecta a un individuo o a un grupo. (51)

### **3.4 Diseño de la investigación**

Este estudio será un diseño no experimental porque el estudio se realizará sin manipular deliberadamente las variables, es decir, será un estudio en el que no cambiaremos deliberadamente la variable independiente para observar su efecto sobre otras variables; transversal , porque los datos se recopilan en un solo momento, en un solo momento; dependiente del rango porque la relación entre dos variables se describe en un momento dado. (51)

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

En este estudio, la población de estudio estará conformada por profesionales de enfermería que laboran en los servicios de emergencia de un hospital de Lima. La recolección de datos se llevará a cabo durante un período de dos meses, octubre y noviembre de 2023; equivalente a una población total proyectada de 90 profesionales de enfermería.

## **Muestra y muestreo**

No se cuenta con muestra porque se trabajará con la población total.

## **Criterios de Inclusión**

- Personal de enfermería que laboran en los Servicios de Emergencia del Hospital de Lima.
- Cuidadores que aceptan participar en el estudio y firman un formulario de consentimiento informado.

## **Criterios de Exclusión**

- Personal de enfermería que no se encuentren dispuestos a participar del estudio.
- Personal de enfermería que no den su consentimiento informado
- Personal de enfermería con función administrativa.
- Personal de enfermería que no labore en servicio de emergencia del Hospital, Lima.
- Personal de enfermería que se encuentre realizando prácticas profesionales en el Hospital, Lima.

### 3.6. Variables y operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATIVA
<b>V1: Estrés</b>	El estrés relacionado con el trabajo ocurre cuando las demandas de actividades o responsabilidades exceden las habilidades, recursos o necesidades de quienes son responsables de realizar esas actividades. (52) .	El estrés es una condición psicológica que forma parte y refleja el proceso de interacción entre el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital y su entorno laboral, durante el proceso de cuidado de enfermería. El cual será evaluado mediante el Cuestionario “Nursing Stress Scale (NSS). (52)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factores físicos</li> <li>- Factores psicológicos</li> <li>- Factores sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carga laboral</li> <li>- Tiempo</li> <li>- Realización de tareas</li> <li>- Sufrimiento</li> <li>- Fallecimientos Nivel de preparación profesional</li> <li>- Nivel de apoyo</li> <li>- Conflicto con el personal de salud</li> </ul>	Ordinal	Niveles y Rangos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bajo (34 a 70),</li> <li>- Medio (71 a 120),</li> <li>- Alto (121 a 170)</li> </ul>
<b>V2: Calidad de vida laboral</b>	Es la percepción de satisfacción y bienestar en el medio laboral por la existencia de equilibrio de las demandas en el trabajo y los medios disponible (53)	En el caso de la calidad de vida laboral se medirá mediante el cuestionario “Quality of Work Life: Scale” (54)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformidad con el puesto</li> <li>- Avenencia con la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentirse bien con las actividades</li> <li>- Escala de razón/proporción</li> <li>- Ser feliz y optimista</li> <li>- Estar satisfecho</li> <li>- Concebir la vida ideal</li> <li>- Creer que todo sale bien</li> <li>- Hallar razones para ser feliz</li> <li>- Tener vivencias gratas</li> <li>- Alcanzar objetivos en la organización</li> <li>- Oportunidad de usar habilidades</li> <li>- Aptitudes profesionales reconocidas</li> <li>- Perfeccionar habilidades profesionales</li> <li>- Oportunidades de desarrollo</li> <li>- Capacitaciones oportunas</li> <li>- Apertura para expresar opiniones</li> <li>- Participación en decisiones</li> </ul>	Ordinal	Niveles y Rangos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Muy mala calidad de vida laboral = 0 a 9.2</li> <li>- Mala calidad de vida laboral = 9.3 a 38.4</li> <li>- Mediana calidad de vida laboral = 38.5 a 57.6</li> <li>- Buena calidad de vida laboral = 57.7 a 76.8</li> <li>- Muy buena calidad de vida laboral = 76.9 a 96</li> </ul>

- 
- Participación en medidas de mejora
  - Tareas acordes a posibilidades
  - Se controlan situaciones de estrés
- 
- Facilidades laborales
    - Flexibilidad necesaria en imprevistos
    - Patrones de trabajo compatibles
    - Permisos y licencias necesarias
    - Apoyo ante las sobrecargas
    - Mejoras de condición laboral
    - Beneficios si se contribuye
-

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

#### **3.7.1 Técnica**

La técnica utilizada en este estudio será la encuesta, que es la técnica de elección al realizar investigaciones cuantitativas y relacionadas sobre la salud. Esta técnica está estandarizada y flexible, capaz de absorber grandes cantidades de información en un corto período de tiempo y fácilmente adaptable a las características de los participantes. El instrumento que se utilizará será un cuestionario estructurado de dos variables: Variable 1: Estrés: Cuestionario, "Nursing Stress Scale (NSS)", Variable 2: Calidad de Vida Laboral: Cuestionario sobre Calidad de Vida Laboral.

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

##### **Variable 1: Estrés**

Cuestionario, "Nursing Stress Scale (NSS)" Escala Nurse Stress Scale (NSS) .La escala NSS está conformada por 34 ítems conformado por la dimensión física 6 ítems (carga de trabajo), dimensión psicológica, 18 ítem (muerte y sufrimiento, preparación insuficiente, falta de apoyo), la dimensión social 10 ítems (problemas con los médicos y problemas con otros miembros del equipo de enfermería). El nivel de calificación Bajo (34 a 70), - Medio (71 a 120), - Alto (121 a 170)  
Parámetros de medición para el valor del enunciado • Nunca (1) • Casi Nunca (2) • A veces (3) 30  
• Casi siempre (4) • Siempre (5) (54)

## **Variable 2. Calidad de vida laboral**

En el caso de la calidad de vida laboral se hizo uso de un instrumento de cuestionario estructuras denominados “Protocolo de calidad de vida laboral en profesionales de enfermería” los cuales fueron adaptadas del “Quality of Work Life: Scale” trabajado por; Renuka D, Nanjundes T, Rashmi S, en el 2015. Este instrumento estuvo constituido por 24 preguntas de escala tipo Likert, la cual fue dividida en tres subescalas las cuales valoran conformidad con el puesto de 7 reactivos (1 al 7), avenencia con la organización con 11 reactivos (8 al 18), facilidades laborales de 6 reactivos (19 al 24). Cada ítem posee las alternativas: 0 = Totalmente en desacuerdo, 1 = En desacuerdo, 2 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 3 = De acuerdo y 4 = Totalmente de acuerdo. (55)

### **3.7.3 Validación**

#### **Instrumento 1:**

Según Fernandez (2002) la validez del instrumento fue estudiada inicialmente a través de la validez de contenido por criterio de jueces indicando que todos los ítems alcanzan niveles adecuados de significación estadística. (50). El Cuestionario, “Nursing Stress Scale (NSS)” Escala Nurse Stress Scale (NSS) los Autores originales fueron James Anderson y Pamela Gray (1981) validada en el Perú por Condezo (2022). (54)

**Instrumento 2:**

El Cuestionario calidad de vida laboral en profesionales de enfermería validada en el Perú por Corilloclla Y. (2021)(55) , la validación fue realizado por 6 experto enfermería , obteniendo un cuestionario valido que mide las variables.

**3.7.4 Confiabilidad****Instrumento 1:**

Se obtuvo a través de una prueba piloto con 10 enfermeras voluntarias que no formaron parte de la muestra del estudio, pero aceptaron participar en el presente trabajo, resultando el alfa de Cronbach. La confiabilidad se realizó en Condezo, Perú (2022) (54) y su valor fue muy alto (0,94), lo que indica que el instrumento es muy confiable.

**Instrumento 2:**

Se obtuvo a través de una prueba piloto en 30 profesionales de enfermería, resultando en un alfa de Cronbach. La confiabilidad fue realizada en el Perú por Robles M., Corilloclla Y. (2021) (55) cuyo valor es muy alta (0.92), lo cual indica que el instrumento es muy confiable.

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

#### **Autorización y coordinaciones previas para la recolección de dato:**

Se coordinará con la jefa de Enfermera del servicio de Emergencia para el cumplimiento del cronograma de recolección de datos del personal de enfermería.

#### **Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos:**

- Los datos se recogerán durante octubre y noviembre de 2023.
- Los profesionales de enfermería serán instruidos en el uso de la herramienta, y su participación es voluntaria y se realiza luego de completar un formulario de consentimiento informado.
- A los cuidadores encuestados se les explicará cómo completar el cuestionario, proceso que durará aproximadamente de 10 a 15 minutos.

#### **Métodos de análisis estadístico.**

El análisis de los datos se realizará en tres pasos: el primer paso consiste en revisar la encuesta, si está llenada correctamente, en caso contrario será saneada, luego se creará una base de datos en Excel y se trasladará a la misma. Luego de la encuesta se realizarán respuestas tipo Likert y se codifican sus respectivos valores numéricos y finalmente se exportan de Excel al software estadístico SPSS v.26, el segundo paso incluirá el análisis

descriptivo generando distribuciones de frecuencia por variables y para cada dimensión utilizando SPSS, y se presentará en forma de tablas de frecuencia y tablas cruzadas. El análisis descriptivo implica el uso de la estadística para describir las características o peculiaridades de un conjunto de datos sin hacer inferencias; la tercera parte corresponde al análisis inferencial, mediante el uso de la estadística, cuyo propósito es determinar ciertas propiedades que puede tener la muestra de estudio. anexo. En este paso se realizan los siguientes procedimientos: prueba de normalidad, prueba de hipótesis y estadístico RHO de Spearman para calcular la correlación entre las variables de estudio.

### 3.9. Aspectos éticos

En el presente estudio de investigación, se considerará 4 principios bioéticos tales como.

- **Principio de Autonomía.** La participación en el estudio será voluntaria antes de que los cuidadores completen el formulario de consentimiento informado. El principio de autonomía nos muestra la importancia de la libertad que tienen las personas ante los acontecimientos. Respetar sus decisiones, opiniones, incluida su privacidad. (49)
- **Principio de beneficencia.** Esta investigación beneficiará a los pacientes del servicio de urgencias del Hospital Vitae Essarud II. Este principio se refiere a prevenir posibles daños al paciente; buscando siempre el bien en los demás. (49)
- **Principio de no maleficencia.** El permiso para participar en este estudio se obtendrá del

personal de enfermería previo consentimiento informado. La información recopilada se mantendrá estrictamente confidencial. Este principio intenta evitar causar daños físicos, psíquicos o psicológicos. Esto es parte del juramento que hacemos todos los profesionales de la salud. (49)

- **Principio de justicia.** Todos los cuidadores serán respetados y tratados por igual sin distinción alguna. Este principio es tratar a todos por igual, sin importar nivel económico, edad, raza y etnia. Si no se respeta este principio, pueden producirse comportamientos maliciosos. (49)



## 4.2 Presupuesto

<b>DESCRIPCION</b>	<b>COSTO</b>
Material de escritorio	S/. 40.00
Tiempo de internet	S/. 250.00
Impresiones y papelería	S/. 50.00
Transporte	S/. 40.00
Pago del curso de asesoría EBE	S/. 250.00
Otros gastos	S/. 100.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 730.00</b>

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Álvarez Gallego E, Fernández Ríos L. El Síndrome de “Burnout” o el desgaste profesional. Rev Asoc Esp Neuropsiquiatr [Internet]. 2018 [citado el 22 de noviembre de 2022];11(39):257–65. Disponible en: <https://www.revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231>
2. Organización Mundial de la Salud. Riesgos del estrés laboral en la salud [Internet] 2021 [Citado el 20 de noviembre 2022]; Disponible en: <https://semegro.mx/2021/03/24/riesgos-del-estres-laboral-en-la-salud/>
3. Vásquez S, González Y. El estrés y el trabajo de enfermería: factores influyentes [Internet] 2020. [Citado el 20 de noviembre 2022]; Disponible en: <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/85/910>
4. Enfermería - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. [www.paho.org](http://www.paho.org). [Citado el 20 de noviembre 2022]; Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
5. Organización Panamericana de la Salud. El estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades [Internet] 2018 [Citado el 22 de noviembre 2022]; Disponible en: <https://es.linkedin.com/pulse/ops-el-estr%C3%A9s-laboral-es-una-carga-para-los-y-las-acevedo-%C3%A1lvarez>

6. Álvaro C, Rojas J. Estrés en profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencia covid 19 de un hospital de Essalud Callao. [Tesis de licenciatura]Lima; Perú: Universidad de ciencias y humanidades; 2020 [Citado el 21 de noviembre 2022]; Disponible en: <https://repositorio.uch.edu.pe/handle/20.500.12872/518>
7. Tasson M. Satisfacción del usuario y nivel de estrés laboral de la enfermera del servicio de emergencia hospital Belén de Trujillo [Tesis de licenciatura]Trujillo; Perú: Universidad privada Antenor Orrego; 2017 [Citado el 21 de noviembre 2022]; Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/3034>
8. Milla A, Moreno X. Estrés laboral del enfermero y cuidado humanizado percibido por los usuarios de los servicios de medicina y cirugía, hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo [Internet]. 2018 [Citado el 21 de noviembre 2022]; Disponible en: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2670>
9. Valderrama E., Polino T., Estrés laboral en las organizaciones del sector salud en Perú: Una revisión teórica. [Tesis de bachillerato] Universidad Peruana Unión. Facultad De Ciencias Empresariales. [Citado el 21 de noviembre 2022]; Disponible en: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3960/Eli\\_Trabajo\\_Bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3960/Eli_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

10. Muñante RY. Nivel de estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería. Unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 Lima, 2021. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2021 [Citado el 22 de noviembre 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66418>
11. Quispe A, Chambi K, Laurel V, Huamani E, Cuzcano K, Huaita M, et al. Depression , Anxiety , and Stress in Health Professionals Working During the COVID-19 Pandemic in Peru: An Analytical Cross-Sectional Study. Electronic Journal of General Medicine [revista en Internet] 2021 [acceso en noviembre de 2021]; 18(6): 1-6. Disponible en: <https://www.ejgm.co.uk/download/depression-anxiety-and-stress-in-healthprofessionals-working-during-the-covid-19-pandemic-in-peru-11210.pdf>
12. Diario Gestión. Más de 7,700 enfermeras fueron contagiadas con COVID-19 y 15 están en UCI, Colegio de Enfermeros. [Internet] 2021 [Citado el 15 de Enero del 2022] Disponible en: <https://gestion.pe/peru/mas-de-7700-enfermeras-fueron-contagiadas-con-covid-19-y-15-estan-en-uci-segundecana-del-colegio-de-enfermeros-coronavirus-peru-segunda-olancnoticia/>
13. Pedraza Vargas G. Gestión por procesos y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2021 [cited 2022 Nov 8]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63280>

14. Peñaloza Zamora SA, Oscco Pahuara C. Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Hugo Pesce Pescetto, Andahuaylas 2021. Repositorio Universidad Tecnológica de los Andes [Internet]. 2022 [cited 2022 Nov 8]; Disponible en: <https://repositorio.utea.edu.pe/handle/utea/388>
15. Orozco M. Estrés laboral del personal de enfermería del servicio de emergencias relacionados con el Covid-19 del hospital IESS del Quito Sur, enero - agosto 2021. repositorioutneduec [Internet]. 2022 [Citado el 09 de diciembre 2022]; Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12155>
16. Vásquez S, González Y., El estrés y el trabajo de enfermería: Factores influyentes [Internet]. Bvsalud.org. [Citado el 02 de diciembre 2022]; Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/08/1284113/85-texto-del-articulo-267-1-10-20200829.pdf>
17. Lucero J., Lucero M., Erazo M., Noroña G., Estrés laboral y autopercepción de la salud en médicos y enfermeras del área de emergencia en Riobamba, Ecuador. Rev cuba reumatol [Internet]. 2021 [Citado el 04 de diciembre 2022];23(1 Suppl 1):225. Disponible en: <http://www.revreumatologia.sld.cu/index.php/reumatologia/article/view/945>
18. Cachiguango K. Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería hospital Alberto Correa Cornejo 2019. repositorioutneduec [Internet]. 2019

[Citado el 09 de diciembre 2022]; Disponible en:  
<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10129>

19. Irazabal E., Leano C., Villota I., Factores laborales estresantes en el profesional de Enfermería y su influencia en la percepción de calidad de atención a los pacientes del servicio de hospitalización clínica del Hospital General IESS Quito Sur, Quito, abril 2018-marzo 2019. [www.dspace.uce.edu.ec](http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/18518) [Internet]. 2019 [Citado el 09 de diciembre 2022]; Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/18518>
20. Mancilla E., Calidad del cuidado y estrés laboral en enfermeras. Servicio de emergencia. Hospital Rezola Cañete, 2021. [Tesis de título profesional] Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa [Internet]. 2021 [Citado el 02 de diciembre 2022]; Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/14622/SEmaroed.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. Trujillo C., Quispe A., Estrés laboral en personal de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton del Callao, 2021. Revista Cuidado y Salud Pública [Internet]. 2021 [Citado el 02 de diciembre 2022];1(2):46–53. Disponible en: <http://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/25/149>
22. Reyes S., Estrés y calidad de cuidado de la Enfermera en el paciente Hospital Victor Ramos Guardia Huaraz. [Tesis de título profesional]. Universidad Nacional de Trujillo [Internet].

2019 [Citado el 02 de diciembre 2022]; Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14956/2E%20611.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

23. Meza P., Factores estresores laborales y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2019. [Tesis de título profesional]. Repositorio Institucional - UIGV [Internet]. 2019 [Citado el 02 de diciembre 2022]; Disponible en: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4608/TESIS\\_MEZA\\_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4608/TESIS_MEZA_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
24. Peralta K., Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería de emergencias del Hospital Marino Molina. Comas, 2019. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2019 [Citado el 04 de diciembre 2022]; Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40790/Peralta\\_SKS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40790/Peralta_SKS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
25. Real Academia Española, estrés | Diccionario de la lengua española [Internet]. “Diccionario de la lengua española” - Edición del Tricentenario. [Citado el 10 de diciembre 2022]; Disponible en: <https://dle.rae.es/estr%C3%A9s>
26. Organización Mundial de la Salud. Riesgos del estrés laboral en la salud [Internet] 2021 [Citado el 10 de diciembre 2022]; Disponible en: <https://semegro.mx/2021/03/24/riesgos-del-estres-laboral-en-la-salud/>

27. Patlán J., ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? | Revista Científica Salud Uninorte [Internet]. Uninorte.edu.co. 2022 [Citado el 10 de diciembre 2022]; Disponible en: <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/8738/214421444756>
28. Gomez C., El estrés laboral: una realidad actual. Summa Humanitatis [Internet]. 2019 Apr 18;3(1). [Citado el 10 de diciembre 2022]; Disponible en: [https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/summa\\_humanitatis/article/view/2330/2277](https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/summa_humanitatis/article/view/2330/2277)
29. Betancourt M., Domínguez W., Peláez B., Herrera M. Estrés laboral en el personal de enfermería del área de uci durante la pandemia de COVID 19. UNESUM-Ciencias Revista Científica Multidisciplinaria ISSN 2602-8166. 2020 Nov 9;4(3):41–50. [Citado el 10 de diciembre 2022]; Disponible en: <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/308/210>
30. Álvarez Gallego E, Fernández Ríos L. El Síndrome de “Burnout” o el desgaste profesional. Rev Asoc Esp Neuropsiquiatr [Internet]. 2018 [citado el 10 de diciembre de 2022];11(39):257–65. Disponible en: <https://www.revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231>
31. Peralta K. Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería de emergencias del Hospital Marino Molina. Comas, 2019. [Internet] 2019 [citado el 31 de julio de 2022] Disponible

en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40790/Peralta\\_SKS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40790/Peralta_SKS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

32. Brito J, Juárez A, Nava M, Castillo J, Brito E. Factores psicosociales, estrés psicológico y burnout en enfermería: un modelo de trayectorias. *Rev. Enferm. univ* 16(2): 138-148 [Internet] 2018 [citado el 31 de julio de 2022] Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632019000200138](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632019000200138)
33. Belizario J, Factores estresores en el profesional de enfermería que labora en áreas críticas del Hospital III de EsSalud puno, 2015. [Internet] 2015 [citado el 31 de julio de 2022] Disponible en: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8417/Julia\\_Belizario\\_Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8417/Julia_Belizario_Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
34. Betty Neuman: Modelo de sistemas de Neuman – Enfermería Virtual [Internet]. 2022. [Citado el 10 de diciembre de 2022];11(39):257–65. Disponible en: <https://enfermeriavirtual.com/betty-neuman-modelo-de-sistemas-de-neuman/>
35. El modelo de Selye | Psicología ambiental [Internet]. [www.ub.edu](http://www.ub.edu). [Citado el 10 de diciembre 2022]; Disponible en: [http://www.ub.edu/psicologia\\_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1](http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1)

36. El modelo de Selye | Psicología ambiental [Internet]. www.ub.edu. [Citado el 10 de diciembre 2022]; Disponible en: [http://www.ub.edu/psicologia\\_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1](http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1)
37. Betty Neuman: Modelo de sistemas de Neuman – Enfermería Virtual [Internet]. 2022. [Citado el 10 de diciembre de 2022];11(39):257–65. Disponible en: <https://enfermeriavirtual.com/betty-neuman-modelo-de-sistemas-de-neuman/>
38. Nals. S y Dargahi. H. Study of Quality of Work Life (QWL), Dept of Health CareManagement, School of Allied Medicine, Tehran University of Medical Sciences; 2006.
39. Bautil. M. Factors affecting quality of work life: An analysis on employees of private limited companies in Bangladesh. Global Journal of Management and Business; 2012.
40. Canales. M Valenzuela. S, Paravic T. Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile [Internet]. Enfermería Universitaria. 2016; 13(3): 178-186
41. Grote, G., Guest, D. (2017). The case for reinvigorating quality of working life research [Internet]. Human Relations. 2017; 70(2), 149-167. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0018726716654746>
- 22 Cruz Velazco, JE. La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales [Internet]. Revista científica Pensamiento y Gestión. 2018; (45): 58-81.
42. Casas, J., Ramón Repullo, J., Lorenzo, S., Cañas, J. Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios [Internet]. Revista de Administración Sanitaria.

2002; 6(23): 143- 160. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6719461>

43. Camacaro, P.R. Abordaje conceptual de calidad de vida en el trabajo, en Contribuciones a las Ciencias Sociales. (2010). [Revista en internet] Disponible en: [www.eumed.net/rev/ccss/07/prc.htm](http://www.eumed.net/rev/ccss/07/prc.htm)
44. Segurado, A., & Argulló, E. Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*; 2002. 26 Patlán, J. Calidad de vida en el trabajo; (2017).
45. González, R., Hidalgo, G., Salazar, J. y Preciado, L. (2009). Instrumento para medir la Calidad de Vida en el Trabajo CVT-GOHISALO, Manual para su aplicación e interpretación. México: Ediciones de la Noche
46. VAN LAAR, Darren, Julian A. EDWARDS a Simon EASTON. The Work-Related Quality of Life scale for healthcare workers. *Journal of Advanced Nursing* [online]. 2007, 60(3), 325–333. ISSN 03092402. Dostupné z: doi:10.1111/j.1365- 2648.2007.04409.x
47. AN, ji Young, Young Hee YOM a Jeanne S. RUGGIERO. Organizational Culture, Quality of Work Life, and Organizational Effectiveness in Korean University Hospitals. *Journal of Transcultural Nursing* [online]. 2011, 22(1), 22–30. ISSN 10436596. Dostupné z: doi:10.1177/1043659609360849
48. ALMALKI, Mohammed J., Gerry FITZGERALD a Michele CLARK. Quality of work life among primary health care nurses in the Jazan region, Saudi Arabia: A crosssectional study. *Human Resources for Health* [online]. 2012, 10(November 2014). ISSN 14784491. Dostupné z: doi:10.1186/1478-4491-10-30
49. Riehl-S J. Modelos Conceptuales de Enfermería. Barcelona: Doyma, 1992 (3ª ed.)

50. Hernández R. Metodología de la investigación, 6ta edición. México. [Internet]. 2014 [Citado el 25 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
51. Sánchez U., Reyes C., Mejía K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística, 6ta edición. Lima-Perú. [Internet]. 2018 [Citado el 25 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
52. Díaz L, Durán M, Gallego P, Gómez B, Gómez E, González Y. Análisis de los conceptos del modelo de adaptación de Callista Roy. Aquichan [Internet]. 2002 Dec [citado el 31 de julio de 2022] ; 2(1): 19-23. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-59972002000100004&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972002000100004&lng=en).
53. Rodas Buitron , Baca Barrientos , Serna Cáceres. Estrés laboral y calidad del cuidado en el servicio de emergencia, Hospital Hugo Pesce Pescetto, Andahuaylas – 2022. Universidad Nacional del Callao Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Profesional de Enfermería.2022

54. Condezo Meléndez. Estrés laboral y desempeño laboral en enfermeros de un hospital público en el mercado de Lima, 2021. Escuela de posgrado programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud.UCV
  55. Robles M. , Corillocla Y. calidad de vida laboral y el compromiso organizacional en profesionales de enfermería de la Red de Salud Concepción en el 2021. Universidad Nacional del Centro del Perú .(2021)
  56. Mendoza Leon. Estrés laboral y calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Sistema de Posgrado Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud.2019
  57. Pérez Ponce, Prado Rodríguez. Estrés y calidad de vida laboral de la enfermera durante la pandemia Covid-19. Universidad Nacional de Trujillo.2021
- .

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia del estudio

### Título de la investigación: “ESTRES Y CALIDAD DE VIDA DEL ENFERMERO QUE TRABAJA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL, LIMA, 2023”

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b><u>Problema General</u></b></p> <p>- ¿Cómo el estrés se relaciona con la calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia de un hospital, Lima, 2023?</p> <p><b><u>Problemas Específicos</u></b></p> <p>- ¿Cómo los factores físicos del estrés se relacionan con la calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia de un hospital, Lima, 2023?</p> <p>- ¿Cómo los factores psicológicos del estrés se relacionan con la calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia de un hospital, Lima, 2023?</p> <p>- ¿Cómo los factores sociales del estrés se relacionan con la calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia de un hospital, Lima, 2023?</p>	<p><b><u>Objetivo General</u></b></p> <p>-Determinar la relación existente entre el estrés y la calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia.</p> <p><b><u>Objetivos Específicos</u></b></p> <p>- Identificar la relación existente entre los factores físicos del estrés y la calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia.</p> <p>- Identificar la relación existente entre los factores psicológicos del estrés y la calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia.</p> <p>- Identificar la relación existente entre los factores sociales del estrés y la calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia.</p>	<p><b><u>Hipótesis General</u></b></p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia.</p> <p>Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia.</p> <p><b><u>Hipótesis Específicas</u></b></p> <p>- H1: Existe relación estadísticamente significativa entre los factores físicos del estrés y la calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia.</p> <p>- H2: Existe relación estadísticamente significativa entre los factores psicológicos del estrés y la calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia.</p> <p>- H3: Existe relación estadísticamente significativa entre los factores sociales del estrés y la calidad de vida laboral del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia.</p>	<p><b>V1: Estrés</b></p> <p><b><u>Dimensiones:</u></b></p> <p>- Factores físicos - Factores psicológicos - Factores sociales</p> <p><b>V2: Calidad de vida laboral</b></p> <p><b><u>Dimensiones:</u></b></p> <p>- Conformidad con el puesto - Avenencia con la Organización - Facilidades laborales</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Método y diseño de la investigación:</b></p> <p>Hipotético – deductivo.</p> <p>Diseño no experimental, de corte transversal y de alcance correlacional.</p> <p><b>Población Muestra:</b></p> <p>La población será igual a la muestra estará conformada por 90 profesionales de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>- V1: Estrés: Cuestionario, “Nursing Stress Scale (NSS)”</p> <p>- V2: Calidad de vida laboral: Cuestionario Quality of Work Life</p>

## Anexo 2: Instrumentos: V1: Estrés

### INSTRUMENTO PARA MEDIR EL NIVEL DE ESTRÉS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA: NURSING STRESS SCALE (NSS)

Estimado enfermero (a), tenga un saludo cordial, es grato dirigirme a usted para informarle que actualmente estoy realizando un estudio titulado “ESTRES Y CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL ENFERMERO QUE TRABAJA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL, LIMA, 2023”. Por lo que pido su colaboración para responder este cuestionario, que es estrictamente confidencial será empleado únicamente en esta investigación por lo que se agradece, que su respuesta sea con sinceridad.

Le agradeceremos marque con un aspa (X) su respuesta.

#### Datos personales

##### 1.- Sexo:

- ( ) Femenino
- ( ) Masculino

##### 2.- Edad:

##### 3.- Tiempo de servicio:

- ( ) 1 a 5 años
- ( ) 5 a 10 años
- ( ) 10 a 15 años
- ( ) 15 a 20 años
- ( ) Mas de 20 años

##### 4.- Estado Civil:

- ( ) Soltera/o
- ( ) Conviviente
- ( ) Casada/o
- ( ) Separada/o
- ( ) Divorciada/o
- ( ) Viuda/o

ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1. Tiene interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.					
2. Recibe críticas de un médico.					
3. Realiza cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.					
4. Se siente impotente en el caso de que un paciente no mejore.					
5. Tiene algún problema con un supervisor o jefe.					
6. Le resulta estresante tener que hablar con un paciente sobre su muerte cercana. (En caso de algún paciente en estado crítico).					
7. Tiene ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) sobre problemas en el servicio.					
8. Le resulta estresante la muerte de un paciente.					
9. Tiene problemas con uno o varios médicos.					
10. Siente miedo de cometer errores en los cuidados de enfermería de un paciente.					
11. Tiene ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.					
12. Le resulta estresante la muerte de un paciente con quien ha llegado a tener una relación estrecha.					
13. Le resulta estresante o preocupante que un médico no esté presente, cuando un paciente está a punto de fallecer.					

14. Se siente en desacuerdo con el tratamiento que brinda el personal médico a un paciente.					
15. Se siente insuficientemente preparado/a para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.					
16.No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes.					
17. Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.					
18.No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente.					
19.Tomar decisión sobre un paciente cuando el medico no está disponible					
20.Pasar temporalmente a otros servicios con de personal					
21.Ver a un paciente sufrir					
22.Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios					
23.Sentirse emocionalmente insuficiente preparado para ayudar emocionalmente al paciente					
24.Recibir críticas de un supervisor					
25.Personal de turno imprevisible					
26.El medico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente					
27.Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería					
28. No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente					
29.Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio					
30.No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería					
31.El medico no está presente en una urgencia medica					
32. No saber que se debe decir al paciente o a su familia					
33.No saber el manejo y funcionamiento de un equipo especializado					
34.Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.					

**Anexo 3: Instrumentos: V2: Calidad de vida laboral**

**INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA: “PROTOCOLO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA”**

Estimado enfermero (a), tenga un saludo cordial, es grato dirigirme a usted para informarle que actualmente estoy realizando un estudio titulado “ESTRES Y CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL ENFERMERO QUE TRABAJA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL, LIMA, 2023”. Por lo que pido su colaboración para responder este cuestionario, que es estrictamente confidencial será empleado únicamente en esta investigación por lo que se agradece, que su respuesta sea con sinceridad.

Le agradeceremos marque con un aspa (X) su respuesta.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>CONFORMIDAD CON EL PUESTO</b>					
1 Me siento bien, realizando las actividades cotidianas de mi puesto					
2 Me siento feliz y optimista cuando estoy en mi puesto de trabajo					
3 Estoy satisfecho (a) con el trabajo que tengo					
4 Cuando estoy en mi trabajo, concibo que mi vida es casi ideal					
5 En mi trabajo generalmente, las cosas me salen bien					
6 El trabajo que realizo, me ha dado muchas razones para sentirse feliz					
7 En general tengo vivencias gratas en el trabajo					
<b>AVENENCIA CON LA ORGANIZACIÓN</b>					
8 Tengo el convencimiento que puedo alcanzar mis objetivos profesionales dentro de esta organización					
9 En esta organización, tengo la oportunidad de usar todas mis habilidades y aptitudes					
10 Mis aptitudes profesionales en esta organización son bien reconocidas					
11 En esta organización encuentro la motivación suficiente para perfeccionar o desarrollar mis habilidades profesionales					
12 Las oportunidades de desarrollo profesionales que ofrece esta organización son favorables					

13 Las capacitaciones que ofrece la organización son muy oportunas y beneficiosas					
14 Tengo la suficiente apertura para expresar mis opiniones e influir en los cambios de mi área de trabajo					
15 Tengo participación activa en todas las decisiones que me involucren a mi área de trabajo					
16 Tengo participación activa en todas las medidas que tengan que ver con las mejoras del servicio					
17 Las tareas y responsabilidades asignadas están acorde a las posibilidades de cada trabajador y a las compensaciones recibidas					
18 En la organización se evitan y se controlan las situaciones desbordantes que puedan provocar estrés y ansiedad en los trabajadores					
<b>FACILIDADES LABORALES</b>					
19 La institución me proporciona la flexibilidad necesaria (cambios de horarios/tareas); para atender algún imprevisto familiar					
20 Mis patrones de trabajo son compatibles con mi vida familiar					
21 Me otorgan los permisos y licencias necesaria para capacitarme o seguir estudiando					
22 Los colegas y otros miembros del equipo de salud me ofrecen su apoyo ante las sobrecargas laborales u otras eventualidades					
23 Puedo acceder a mejoras de mi condición laboral, si tengo un destacado desempeño profesional					
24 La organización ofrece múltiples beneficios, si se colabora de forma efectiva con el logro de los propósitos institucionales					

#### **Anexo 4: Formato de consentimiento informado**

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

Profesional de enfermería se le invita a participar de la presente investigación. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

**Título del proyecto:** “ESTRES Y CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL ENFERMERO QUE TRABAJA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL, LIMA, 2023”

**Nombre de la investigadora principal:** María del Pilar Zarate Ramos

**Propósito del estudio:** Determinar la relación existente entre el estrés y la calidad del cuidado del enfermero que trabaja en el servicio de emergencia.

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal).

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

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

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, solo la investigadora podrá conocer.

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

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede comunicarse conmigo (María del Pilar Zarate Ramos) al celular 959079567 correo zarate.ramos@yahoo.com

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

## DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

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

Nombres y apellidos del participante	Firma o huella digital
N° de DNI:	
N.º de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma o huella digital
N° de DNI	
N° teléfono móvil	

**Fecha:**

## Reporte de Similitud Turnitin

### ● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 20% Base de datos de trabajos entregados
- 4% 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>uwiener on 2023-11-11</b> Submitted works	1%
2	<b>uwiener on 2023-02-16</b> Submitted works	1%
3	<b>uwiener on 2023-11-29</b> Submitted works	1%
4	<b>Submitted on 1690688900333</b> Submitted works	<1%
5	<b>uwiener on 2024-02-25</b> Submitted works	<1%
6	<b>Universidad Wiener on 2023-03-19</b> Submitted works	<1%
7	<b>uwiener on 2023-05-08</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2023-10-09</b> Submitted works	<1%