



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**Trabajo Académico**

Estrés laboral y la calidad de atención del personal de salud del servicio de  
emergencia de una clínica de Chincha, 2024

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

**Presentado por:**

**Autora:** Tipian Mesías, Estefany Rocio


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-5096-0518>

**Asesor:** Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-0147-5011>

**Lima – Perú**

**2024**

 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,... **TIPIÁN MESÍAS ESTEFANY ROCIO** 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 LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA CLINICA DE CHINCHA 2024”**

Asesorado por la docente: Mg. Luis Miguel Camarena Chamaya DNI ... 46992019 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-4147-5011> tiene un índice de similitud de (17) (diecisiete) % con código \_\_oid:\_\_ oid:14912:368972171\_\_\_\_\_ 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

**TIPIÁN MESÍAS ESTEFANY ROCIO** Nombres y apellidos del Egresado

DNI: .....75890580

.....  
Firma de autor 2

DNI: .....



Firma

Mg. Luis Miguel Camarena Chamaya

DNI: ..... 46992019

Lima, 19 de julio de 2024

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a Dios todo poderoso, a mis Padres, Abuela y Hermanas, por siempre brindarme todo su apoyo en cada etapa de mi vida en esta la carrera que sigo con vocación y Amor.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios y a mis padres que fueron el soporte y me alentaron a seguir adelante y cumplir mis sueños.

## Índice

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>vii</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>viii</b>
<b>1.- EL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Planteamiento del Problema .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2.- FORMULACIÓN DE PROBLEMA .....</b>	<b>4</b>
1.2.1.- PROBLEMA GENERAL.....	4
1.2.2. PROBLEMA ESPECÍFICO .....	4
<b>1.3.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>5</b>
1.3.1.- OBJETIVO GENERAL .....	5
1.3.2.- OBJETIVO ESPECIFICO .....	5
<b>1.4. Justificación de la investigación.....</b>	<b>6</b>
1.4.1. Teórica .....	6
1.4.2. Metodológica .....	6
1.4.3. Práctica.....	6
<b>1.5. Delimitaciones de la investigación .....</b>	<b>7</b>
1.5.1. Temporal.....	7
1.5.2. Espacial.....	7
1.5.3. Población o unidad de Análisis. ....	7
<b>2. MARCO TEORICO .....</b>	<b>8</b>

2.1. Antecedentes .....	8
2.2.- Bases Teóricas .....	14
2.2.2. DIMENSIONES DE ESTRÉS LABORAL .....	15
2.2.3.- CALIDAD DE ATENCIÓN .....	16
2.2.4.- DIMENSIONES DE CALIDAD DE ATENCIÓN .....	17
2.3. Teorías de enfermería.....	18
2.4 Formulación de hipótesis .....	19
2.4.1.- Hipótesis general .....	19
2.4.2.- Hipótesis específica .....	19
<b>3.- METODOLOGÍA.....</b>	<b>20</b>
3.1.- Metodología de la investigación.....	20
3.2.-Enfoque de la investigación.....	20
3.3.- Tipo de Investigación .....	20
3.4.- Diseño de la Investigación.....	21
3.5.- Población, Muestra y Muestreo .....	21
Población.....	21
Muestra y muestreo .....	21
Criterios de inclusión .....	21
Criterios de exclusión.....	21
3.6. Variables y Operacionalización .....	¡Error! Marcador no definido.
3.7.- técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	26
3.7.1.- Técnica.....	26
3.7.2.- Descripción del instrumento. ....	26
3.7.3.-validación. ....	27
3.7.4.-confiabilidad. ....	27

3.8.-Plan de procedimiento y análisis de datos. ....	28
3.9.- Aspectos éticos .....	28
<b>4. Aspectos administrativos .....</b>	<b>29</b>
4.1. Cronograma de actividades .....	29
4.2. Presupuesto .....	30
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>31</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>39</b>
<b>Anexo 1: Matriz de consistencia. ....</b>	<b>40</b>
<b>Anexo 2: Instrumentos .....</b>	<b>42</b>
<b>Anexo 3: Formato de consentimiento informado.....</b>	<b>47</b>
<b>DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO .....</b>	<b>48</b>

## RESUMEN

**Introducción:** El análisis se realizará a través de la línea de ayuda de enfermería de emergencia y Su formación se centrará en el estrés laboral y la calidad de atención del personal de salud, puntos que están íntimamente relacionados, porque hay los expertos descubrirán que el personal de salud sufre de estrés, esto lo conducirá a la tarea que está realizando ya que el personal de Enfermería está en constante cercanía a la situación de dolor tristeza y muerte, emociones que pueden afectar física y mentalmente al personal de Enfermería. **Objetivo:** Determinar la relación existente entre el Estrés laboral y la calidad de Atención del personal de salud del servicio Emergencia de una Clínica en chincha, 2024 **Materiales y método:** El enfoque será cuantitativo con alcance descriptivo- correlacional de método hipotético deductivo, diseño no experimental, transversal, la muestra de este estudio será de 80 pacientes atendidos en el servicio de emergencia de una clínica en chincha. **Técnica e instrumento para recolección de datos:** Se utilizará 2 cuestionarios para medir las variables estrés laboral y calidad de atención previa autorización y consentimiento informado de los participantes. La técnica será la encuesta. **Resultados:** Se utilizará una hoja de cálculo de Excel para crear la base de datos recogido durante la aplicación del instrumento de ahí se trasladará la información al paquete estadístico de SPSS versión 26 para contrastar la hipótesis y se procederá aplicar la prueba de Rho de Spearman.

**Palabras Calves:** Estrés Laboral, calidad de atención, Enfermería, Emergencia.



## Abstract

**Introduction:** The analysis will be carried out through the emergency nursing help line and its training will focus on work stress and the quality of care of health personnel, points that are closely related, because there are experts who will discover that the staff health suffers from stress, this will lead him to the task he is doing since the Nursing staff is constantly close to the situation of pain, sadness and death, emotions that can physically and mentally affect the Nursing staff. **Objective:** Determine the relationship between work stress and the quality of care of the health personnel of the Emergency service of a clinic, chincha, 2024 **Materials and method:** The approach will be quantitative with a descriptive-correlational scope of a hypothetical deductive method, non-experimental, transversal design, the sample of this study will be 80 patients treated in the emergency service of a clinic in Chincha. **Technique and instrument for data collection:** 2 questionnaires will be used to measure the variables work stress and quality of care prior authorization and informed consent of the participants. The technique will be the survey. **Results:** An Excel spreadsheet will be used to create the database collected during the application of the instrument, from there the information will be transferred to the SPSS version 26 statistical package to test the hypothesis and the Spearman Rho test will be applied.

**Key Words:** Work Stress, quality of care, Nursing, Emergen

## **1.- EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del Problema**

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define el estrés como “una serie de respuestas fisiológicas que preparan al organismo para la acción”. Si hay una reacción excesiva o insuficiente, pueden producirse trastornos psicológicos de intensidad variable, como la somatización. Si no se controlan, pueden causar una serie de enfermedades, algunas de las cuales pueden ser muy graves. A veces estas enfermedades se desarrollan durante mucho tiempo sin que la persona afectada las note. (1)

Igualmente la OMS define a la calidad de la atención como el grado en que los servicios de salud proporcionados a individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos basados en pruebas y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal ya que el 5,7 y el 8,4 mueren por una atención de mala calidad. (2)

Según la Organización Mundial de la Salud, los cuidadores pueden hacer una gran contribución a la expansión rápida, rentable y cualitativa de la cobertura sanitaria universal. Las enfermeras deben brindar los servicios de salud y proporcionar recursos humanos cuantitativos y de alta calidad para satisfacer las necesidades de salud del país. (3)

La Oficina Regional de Protección de Salud Mental (ORCSM, 2020) Presentó datos relevantes acerca del estado mental del empleado de salud, el resultado es escaso. Alentador, señalando que el 69.1 millones de empleados de salud sufren de trastornos. Dentro de ellos se encuentran otros indicadores inquietantes, como la depresión que se incrementa. El número de personas afectadas por el sueño en un 30.3 millones, las consecuencias somáticas en un 29.1 millones. La cantidad total es de 204,4 millones. En comparación con el sexo, la influencia en el sexo femenino es superior a la del sexo masculino. El número de varones es del 30.1% en mujeres y el 23.4% en mujeres. Esto demuestra la urgencia de las entidades sanitarias y cada vez la pendiente se encuentra en dirección a punto alto, ya que se indica que los 9 Métodos y estrategias que se ajustan no han obtenido resultados satisfactorios hasta el final. (4)

Así mismo un estudio realizado en Colombia determina que uno de los factores relacionados para el estrés laboral es el aumento de la carga de trabajo, la pérdida de la estabilidad laboral, la falta de oferta para prestar los servicios, los bajos salarios, la escasez de personal de enfermería y el aumento de los litigios son factores que contribuyen a la sobrecarga de trabajo, la fatiga y el agotamiento físico y mental de este grupo de trabajadores. (5)

Igualmente, la Organización Panamericana de Salud (OPS), dice que la calidad de la atención en la prestación de los servicios de salud se define como la atención individual, familiar y comunitaria caracterizada por un nivel óptimo de seguridad, eficiencia, accesibilidad, eficacia e igualdad de acceso. (6)

Por consecuencia en la primera encuesta sobre condiciones de trabajo y salud en Centroamérica, se dice que el 12 al 15% de los trabajadores encuestados reportaron sentirse estresados en el trabajo. (7)

Así mismo en el Ecuador piensan que los profesionales de enfermería son Insuficiente para satisfacer las necesidades de los pacientes de las unidades de salud. En promedio, hay 5,5 enfermeras por cada 10.000 habitantes, por lo que hay muchos factores que contribuyen al estrés laboral. El trabajo de enfermería, se ve reflejado en la calidad de la atención que se brinda a los pacientes. (8)

En España la profesión con el 44,1% que se encuentra con estrés son los médicos y enfermeras porque el trabajar con pacientes genera que trabajos con gran labor de responsabilidad social. (9)

De acuerdo con un estudio realizado en España los trabajadores de la salud experimentaron niveles moderados de estrés y utilizaron estrategias de resolución de problemas con mayor frecuencia. En cuanto a las dimensiones del burnout, el agotamiento emocional fue bajo y la despersonalización y la satisfacción personal fueron moderadas. Además, la satisfacción laboral es moderada. (10)

En el año 2022 en el Perú, 7 de cada 10 peruanos padecen burnout, el cual es causado por estrés laboral y cansancio general en el trabajo. Según una encuesta regional de Boomerang, muchas personas están considerando dejar su trabajo para aliviar este estrés. Perú es un país donde el 72% de los trabajadores padece este síndrome, de los cuales el 24%

sufre por exceso de trabajo, el 17% por falta de trabajo específico, el 14% porque se siente bajo una gran presión y otro 14% lo ha sufrido abusos por parte de sus trabajadores. . (11)

En un caso específico en una clínica de Chíncha, los enfermeros del servicio de emergencia se han visto obligados a atender y cuidar a pacientes que exceden su capacidad debido a la falta de enfermeras. Además, se ha descubierto que los recursos y la infraestructura no son adecuados para satisfacer las necesidades de los pacientes en este campo, lo que preocupa y tensiona a las enfermeras al no poder desempeñar sus funciones con la diligencia y rapidez necesarias. Además, los horarios de trabajo son extremadamente agotadores debido a la falta de empleados adecuados, lo que conlleva a la necesidad de asumir tareas adicionales. hace necesario Determinar la relación existente entre el Estrés laboral y la calidad de Atención del personal de salud del servicio de Emergencia de una Clínica en Chíncha, con la finalidad de unificar esfuerzos orientados a optimizar las condiciones laborales de este grupo profesional y con ello, mejorar la calidad de atención que se brinda a los pacientes

## **1.2.- FORMULACIÓN DE PROBLEMA**

### **1.2.1.- PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la relación entre el Estrés Laboral y la calidad de atención del personal de salud del servicio de Emergencia de una Clínica en Chíncha, 2024?

### **1.2.2. PROBLEMA ESPECÍFICO**

¿Cómo se relaciona la Dimensión de fuentes de presión con la calidad de Atención del personal de Salud?

¿Cómo se relaciona la Dimensión de manifestaciones del estrés con la calidad de Atención del personal de Salud?

¿Cómo se relaciona la Dimensión de estrategia de afrontamiento con la calidad de Atención del personal de Salud?

### **1.3.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1.- OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación existente entre el Estrés laboral y la calidad de Atención del personal de salud del servicio de Emergencia de una Clínica en Chíncha, 2024”

#### **1.3.2.- OBJETIVO ESPECIFICO**

Identificar la relación existente entre la dimensión de fuentes de presión con la calidad de Atención del personal de salud.

Identificar la relación existente entre la dimensión de manifestaciones del estrés con la calidad de Atención del personal de salud.

Identificar la relación existente entre la dimensión de estrategia de afrontamiento con la calidad de Atención del personal de salud.

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

### **1.4.1. Teórica**

El objetivo de este estudio es agregar al conocimiento actual para mejorar la satisfacción del usuario. Buscaremos obtener resultados que apoyen investigaciones futuras basadas en las teorías de Callista Roy, que sostiene que la adaptación es fundamental para la integridad de la persona en términos de metas de supervivencia y crecimiento. Es necesario realizar un estudio exhaustivo para entender cómo mejorar el estrés laboral y la calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia. Este estudio determinará la importancia de identificar los problemas de desempeño del personal de enfermería en la clínica de los Vásquez, utilizando los datos proporcionados por las autoridades. Esto ayudará a resolver la difícil situación y a mantener el bienestar, la salud y la seguridad del personal de salud, promoviendo el desarrollo de las enfermeras y mejorando los servicios para los usuarios.

### **1.4.2. Metodológica**

La intención de estudio es enfoque cuantitativo, de diseño no experimental con un alcance correlacionar y de corte transversal entre el Estrés laboral y la calidad de atención del personal de salud del servicio de Emergencia de una clínica en Chíncha, 2024. La metodología desarrollada para la investigación también ayudará para tener un valor de referencia para futuros trabajos de investigación.

### **1.4.3. Práctica**

El objetivo de este estudio es recopilar datos sobre las variables de estrés laboral y calidad de la atención para mejorar las condiciones de trabajo del personal de enfermería dentro de una Clínica en Chíncha. Asimismo, los resultados obtenidos en este estudio será para cooperar con las autoridades de la clínica donde se realizará el estudio, para poder

proporcionar una referencia actualizada y debidamente sustentada para la toma de decisiones que serán encaminadas a crear mecanismos de refuerzo que promuevan el desarrollo y mejorar el área de competencia para mejorar las condiciones de trabajo y reduce los riesgos de estrés en el personal de salud, se promoverá aspectos de bienestar y conducirá a la calidad de la atención brindada a los pacientes.

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

### **1.5.1. Temporal**

La investigación se llevará a cabo en el periodo del mes de diciembre 2024.

### **1.5.2. Espacial**

La investigación se realizará en el Servicio de Emergencia de una Clínica en Chincha.

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

La población estudiada está constituida por el personal de Salud que laboran bajo un contrato en cualquier modalidad de una Clínica en Chincha.



## 2. MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes

Internacional

Gorozabel (12), en el 2021 Ecuador, desarrolla una indagación cuyo objetivo fue: “Análisis del estrés laboral entre los profesionales sanitarios y su impacto en la calidad asistencial en el servicio de urgencias”. El Doctor Carlos del Pozo Melgar realizó un estudio en el Hospital Primario de Muisne, con un enfoque transversal correlativo que involucró a 49 profesionales de la salud y 800 pacientes adultos que reciben atención de emergencia. Se utilizaron técnicas como la escala de estrés ocupacional, el cuestionario de salud general y la encuesta de satisfacción, junto con criterios de inclusión y exclusión. Los resultados mostraron que una cuarta parte de los profesionales reportaron niveles altos de estrés debido a los diferentes ambientes de trabajo en las áreas agudas. Además, el coeficiente de correlación de Spearman demostró evidencia estadística de una relación lineal entre las variables, respaldando la suposición lógica de que la presión laboral afecta la calidad de la atención

Caicedo (13), en el 2021 Ecuador, realizan la siguiente investigación con el objetivo “Determinar la calidad De Atención De Profesionales De Enfermería Del Área De Emergencias Del Hospital Básico LimonesSe realizó un estudio cuantitativo y descriptivo de forma transversal en el que se seleccionaron 128 pacientes y 28 enfermeras del servicio de urgencias del Hospital Básico Limones (Valdez Limones 2020) para analizar la calidad de atención proporcionada. De acuerdo a estudios comparables, alrededor del 50% de los pacientes que frecuentan el servicio de urgencias están contentos con la atención que reciben. Este porcentaje disminuye debido a los retrasos en la atención y la falta de privacidad, problemas que también afectan a otros hospitales de primera categoría. A pesar de esto, hay

otras encuestas que varían en términos de la actitud del encuestador, la eficacia de la gestión y el tiempo que lleva completar la encuesta. Además, la comunicación es habitual.

Valdez, lady (14), en el 2021 en Ecuador, se realizó un estudio con el objetivo “Analizar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del hospital básico esmeraldas”, En el proceso de investigación se utilizan métodos cuantitativos como la descripción del área, el análisis, la síntesis y la deducción, la investigación transversal y otros métodos. Se utilizó una encuesta como técnica de recolección de datos mediante un cuestionario con 14 preguntas cerradas. La población está constituida por el número de pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital Básico Esmeralda en el período mayo-junio 2020, correspondiente a 9.285 pacientes, de los cuales 436 son hombres y mujeres en la muestra probabilística, pacientes cuyos integrantes participan en el ecuatoriano, como resultado de este estudio se puede afirmar que el 58,03% de los usuarios que acudieron a los servicios de emergencia se mostraron satisfechos con la atención brindada, otro grupo de usuarios el 41,97% expresaron insatisfacción con la atención y servicios recibidos debido a muchos factores. La realización de este trabajo de investigación ha permitido conocer la calidad de atención que se brinda a los pacientes de urgencias en el Hospital Básico Esmeralda, demostrando el cumplimiento de las normas y estándares de calidad para la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de urgencias.

Mirzai (15), en el año 2022 en Irán, realizaron un estudio con el objetivo de "analizar La relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento de la enfermería Preparación hospitalaria en Irán. El método utilizado es cuantitativo, utilizar un diseño transversal y utilizar instrumentos validados como escalas. Cuestionario “Escala de

Calificación del Estrés Hospitalario” y “Tendencia a la Respuesta al Problema”. Tiene experiencia en evaluación del estrés laboral y estrategias de afrontamiento respectivamente. La muestra estuvo compuesta por 150 enfermeras que servicios de emergencia en hospitales iraníes. Los resultados mostraron que las enfermeras El personal de emergencia trabaja bajo intensa presión y utiliza una variedad de estrategias de afrontamiento, las más comunes son el apoyo social y la reevaluación. conocer y obtener información. Los hallazgos del estudio enfatizan, Resolver la presión laboral de las enfermeras de urgencias y promover las estrategias de afrontamiento adecuadas pueden mejorar su salud y su rendimiento laboral. El aporte teórico de este estudio es identificar la relación entre el estrés Estrategias de trabajo y afrontamiento de los enfermeros de urgencias y enfermeras de urgencias e l impacto de estos factores en su bienestar y resultados laborales. desde la perspectiva Metodológicamente, este estudio proporciona un enfoque riguroso y sólido para la evaluación del estrés. Estrategias de trabajo y afrontamiento para una selección representativa de familiares. Situaciones de emergencia.

Vera (16), en el 2022 en Ecuador, se realiza la investigación con el objetivo de este estudio fue conocer cómo perciben los pacientes la calidad de la atención en los servicios de urgencias. Utilizando el diseño del estudio SERVQUAL, el estudio se realizó en el Servicio de Emergencias del Hospital Delfina Torres de Concha Esmeraldas (HDTCES). Los participantes fueron 105 mujeres y 171 hombres de una muestra de 276 pacientes. Es normal que los usuarios evalúen la calidad de la atención brindada por los servicios de emergencia. Gran parte de la mala calidad proviene de la información que los médicos brindan a los pacientes. La dimensión de empatía, que evalúa la facilidad de uso de los profesionales de la salud, incluye un 39.13 % de pacientes que no están muy satisfechos, y la dimensión específica es un 45.65% de pacientes muy satisfechos, cifra superior al 13% que se encuentra

en el Hospital Casanare de Yopal, Colombia. Todos los usuarios están satisfechos con la limpieza y comodidad del hospital. Sin embargo, se tiene como característica que un porcentaje menor del 36,23% de usuarios insatisfechos está relacionado con equipos médicos defectuosos, y se concluye que una buena gestión de la calidad centrada en el usuario conduce a pacientes satisfechos, recuperación rápida y crea una buena imagen de servicio.

### **2.1.2.-Nacionales**

De la cruz (17), en el 2020 refiere que el propósito de este objetivo es “Determinar la relación entre el estrés laboral y calidad de cuidado del personal de enfermería en escenarios pandémicos servicio de emergencia hospital público de Lambayeque el método de aplicación es cuantitativo y descriptivo, de diseño no experimental, y además relacionado con la población general de 50 trabajadores de salud hospitalarios, donde el cuestionario recopila información y recibe mayor información. Los resultados más representativos arrojaron que el personal de enfermería el 72% de las enfermeras del Hospital Nacional de Lambayeque presentan estrés laboral moderado.

Oroya , Albina (18) en el año 2021 realizaron la siguiente investigación con el objetivo de “Determinar la relación entre estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue”. El estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque de investigación básica que incluyó diseño no experimental, métodos descriptivos, correlacionales, transversales y cuantitativos. El estudio se realizó en una localidad que contaba con 56 enfermeras, utilizando un tipo de muestreo no probabilístico. Se empleó una encuesta como técnica y se utilizó un cuestionario como instrumento de recopilación de

datos, el cual fue validado por expertos. El resultado fue presentado en tablas y gráficos, mientras que la validación se realizó utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, con un valor de  $\rho = ,609$ . Este valor indica correlaciones moderadas y negativas, que son directamente proporcionales. Si el valor de  $p$  es menor que 0,000 y altamente significativo ( $p < 0,01$ ), entonces la hipótesis nula es rechazada y se acepta la hipótesis alternativa. Los resultados muestran que hay una correlación significativa entre el estrés laboral y la gestión de calidad.

Melina M (19) en el 2021, realizó la siguiente investigación con el objetivo “Determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de Ventanilla” Se aplicó un enfoque cuantitativo no experimental de tipo transversal para este estudio descriptivo. Treinta enfermeras de los servicios de emergencia del hospital ventana conformaron la muestra. Los datos fueron recopilados a través del uso del Cuestionario de Burnout de Maslach. El Checklist (MBI) ha sido revisado y aprobado por 5 jueces expertos, demostrando una fiabilidad superior a 0,60 y un alfa de Cronbach de 0,807. Puntuación 80%. El nivel de estrés laboral de los encuestados era mayoritariamente moderado, con un 10% (3) experimentando un nivel alto y un 3 (10) experimentando un nivel bajo. En lo que respecta al agotamiento emocional, el 45% (14) de los encuestados experimentaba estrés laboral moderado, seguido por el 45% (14) con bajo nivel de estrés y el 10% (2) con un nivel alto. En lo que respecta a los logros personales, el 75% (23) de los encuestados experimentan alta presión laboral, el 20% (6) experimentan presión laboral moderada y el 5% (1) experimentan presión laboral baja. Respecto a la despersonalización, el 65% (20) de los encuestados reportaron un nivel bajo de estrés laboral, el 25% (8) un nivel moderado y el 10% (2) un nivel bajo. En resumen, el estudio muestra que el 80% de las enfermeras atendidas por los socorristas experimentan un nivel moderado de estrés laboral.

Díaz R, Génesis N (20) en el año 2020, se realiza la investigación con el objetivo “Determinar la relación del nivel de estrés laboral sanitario y el nivel de calidad de atención percibidos por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces, durante el COVID 19” Se utilizaron métodos cuantitativos con un diseño básico, no experimental, descriptivo y relacional; en el caso del estrés laboral, la población fue de 80 profesionales de la salud; la muestra fue un censo creado a partir del 'Modelo de Estrés Laboral por Vitaminas de Peter Ware' y la Calidad de atención utilizada 117 usuarios, muestra 88 usuarios externos, muestra de probabilidad y conveniencia; Se utilizó como herramienta de trabajo un cuestionario personal SERVQUAL. ) El 1,1% de los usuarios consideró que la calidad de la atención era mala, el 27,3% media y el 71,6% alta; Las dimensiones que mostraron mayor correlación fueron atributos de influencia duradera y certeza (0,201) en lugar de importancia (0,290).

Grandes, Rojas (21) en el año (2023), cuyo objetivo es determinar la relación entre el estrés laboral y calidad de atención del personal de salud del Servicio de Emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023. La investigación será cuantitativa, relacional y transversal. El tamaño de la muestra incluyó 65 participantes. Las técnicas utilizadas son encuestas e instrumentos cuestionarios. De igual forma, la validez se determinó mediante juicio de expertos (Apéndices 2 y 5) y la confiabilidad se determinó mediante el alfa de Cronbach, el cual fue aplicado al 10% por el monitor piloto de la población. En este sentido, la confiabilidad del índice de estrés laboral fue 0,89 y la confiabilidad de la calidad de la atención fue 0,84 (Apéndice 3 y 6). La recopilación de información se coordinará y cumplirá con los responsables de la toma de decisiones del centro de atención médica, y se obtendrá el

consentimiento previo de los participantes elegibles de acuerdo con los estándares de investigación.

## **2.2.- Bases Teóricas**

### **2.2.1.- Estrés Laboral.**

#### **2.2.1.1 Definiciones conceptuales y teóricas relacionadas al estrés laboral.**

El estrés laboral es un estado psicológico y fisiológico que se produce cuando ciertas características del entorno desafían a una persona y crean un desequilibrio real o percibido entre las exigencias que se le imponen y su capacidad de adaptación como resultado de una reacción a la carga laboral(22).

Selye planteó que el estrés laboral es un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas a diversos factores físicos o químicos nocivos que están presentes en el ambiente y no son característicos del organismo. Por su parte, Cooper, Sloan y Williams afirman que el estrés laboral es una fuerza que obliga a un factor psicológico o físico a sobrepasar sus límites de estabilidad y crea tensión en un individuo (23).

El estrés laboral se ha transformado en una dificultad cada vez más común. A pesar de la existencia de programas de prevención y tratamiento, las estadísticas muestran que no ha disminuido. El estrés laboral surge cuando hay un desequilibrio entre la persona, el trabajo que realiza y la organización en la que trabaja. (24)

#### **Causas del Estrés**

- Factores Ambientales.
- Factores Organizacionales.
- Factores Individuales.

El Dr. Julián Melgosa (1997) da una definición sobre el estrés ante situaciones demandantes o desafiantes, provocando una serie de respuestas fisiológicas y psicológicas que pueden afectar la salud y el bienestar general. Ante cualquier contingencia, es crucial mantener un estado de alerta sólido. La tensión psicológica es la preparación para el ataque. La fuga tiene dos componentes además: los agentes de estrés que puede provocar ansiedad o tensión en una persona. Estos factores pueden incluir problemas en el trabajo, presiones familiares, conflictos interpersonales o cualquier situación que cause estrés en la vida diaria. El entorno en el que se encuentra y las respuestas al estrés que lo afectan. Las reacciones del individuo frente a lo mencionado. El texto debería reescribirse como "agentes". (25)

A menudo, se ha pensado que el estrés laboral es algo experimentado de forma subjetiva por una persona, causado por cómo percibe su entorno de trabajo. Las situaciones que causan tensión a una persona se conocen como "strain", y las cosas que provocan estrés en las experiencias de la persona. Es crucial analizar los factores estresantes en la prevención y manejo del estrés laboral. (26)

### **2.2.2. DIMENSIONES DE ESTRÉS LABORAL**

#### **Dimensión 1. Fuente de presión**

El origen de la presión sindical se relaciona con cualquier comportamiento que, con base en criterios objetivos, pueda ser observado como un ataque. El origen de la presión puede ser explícito o implícito, puede expresarse verbal o físicamente. (27).



## **Dimensión 2. Manifestaciones del estrés**

Las manifestaciones de estrés se dan por la carga laboral que tienen los trabajadores esas manifestaciones pueden ser tanto emocionales, cognitivas, conductuales y fisiológicas (28).

## **Dimensión 3. Estrategia de afrontamiento**

La estrategia de afrontamiento son los esfuerzos cognitivos y conductuales que están en constantes cambios que se desarrollan para abordar demandas externas e internas específicas que se perciben como superiores a los recursos de un individuo. (29)

### **2.2.3.- CALIDAD DE ATENCIÓN**

#### **2.2.3.1 Definición conceptual de la Calidad de Atención**

La calidad de la atención se considera el resultado logrado para lograr los resultados deseados para la salud de las personas y las poblaciones, algunos de los cuales se relacionan con la definición de salud y su impacto en los pacientes, las familias y el sistema de atención médica (30).

La calidad es su concepto integral la naturaleza humana. Desde el principio del hombre entendió hacer las cosas bien le da una ventaja competitiva a sus compañeros y al medio ambiente para su interacción con los pacientes. La gestión de calidad es una estructura multidimensional incierta. Aceptado en un principio porque es un concepto complejo y difícil de entender observado, difícil de medir; en el segundo ejemplo, Debido a que los líderes organizacionales no entienden completamente estos principios las técnicas e instrumentos de medición que forma cada método de gestión. Se olvida la calidad, una parte muy importante en el tercer ejemplo, como aspectos culturales, estratégicos y organizativos. (31).

La calidad de atención Según la teoría del confort de Kolkab K (2012), el concepto de confort se define como un estado o situación en la que una persona se siente cómoda, relajada, realizada. También como la capacidad o el deseo de traer felicidad o descansa(32).

#### **2.2.4.- DIMENSIONES DE CALIDAD DE ATENCIÓN**

##### **Dimensión 1. Dimensión técnico – científica**

Aspectos técnicos de la atención de referencia encuentre los pasos y procedimientos más seguros y probados a seguir los pacientes reciben atención ética y de calidad caracterizada por consultar: "Eficiencia, relacionado con lograr los mejores resultados; eficiencia, aplicación condiciones de prestación del servicio, eficiencia, uso adecuado de los recursos y lograr los resultados esperados; continuidad de términos; la seguridad; integridad y ética (33).

Esta dimensión de la enfermería se manifiesta como una actividad profesional lo mejor de todos los procedimientos y técnicas de enfermería que demuestran su competencia. Tecnología y ciencia, siga los consejos de su médico, Brindar atención rápida y continua y prevenir situaciones de peligro (34).

##### **Dimensión 2. • Dimensión humana – interpersonal.**

La dimensión introspectiva es la totalidad habilidades, conocimientos, destrezas para la representación personas y empleados por lo tanto, está relacionado con el entorno físico, y sociedad circundante. dimensión interpersonal, Creado por Bernal. Convertir en

competencia en el ámbito de la calidad asistencial Construir relaciones enfermera-paciente a través de la empatía refleja un interés en ayudar al paciente a verlo como un ser biopsicosocial satisfacer sus necesidades. (35).

### **Dimensión 3. • Dimensión del entorno (confort)**

El confort se relaciona con los estados de bienestar que pueden ocurrir en cualquier etapa de la continua salud-enfermedad. Este estado puede ser temporal, como un alivio temporal del dolor, o a largo plazo, como lograr un estado de salud deseado (36).

El confort como objetivo del cuidado en diversos escenarios disciplinarios ha llevado al desarrollo de teorías con una perspectiva holística que busca utilizar el confort desde las perspectivas física, psicoespiritual, ambiental y social (37).

### **2.3. Teorías de enfermería**

Callista Roy desarrolló un tipo de adaptación en 1970, el Modelo de Ajuste de Roy (RAM), afirmando que las respuestas adaptativas son aquellas que benefician la integridad de una persona para la supervivencia, el desarrollo, la reproducción y el logro de metas. Su modelo nos proporciona una herramienta muy útil para comprender el papel de la enfermera y su intervención en la reducción de los mecanismos generadores de estrés. Teniendo esto en cuenta, creemos que este modelo puede ser una herramienta eficaz para hacer frente al estrés. Lo presentamos a continuación y lo examinamos para obtener conocimiento del modelo que nos permitirá evaluar el comportamiento que induce el estrés.

Si bien es cierto que el uso de esta visión del modelo de Callista Roy, que describe los cuatro modos de adaptación de la teoría, brinda herramientas que pueden ser útiles para

encontrar estrategias para enfrentar el estrés. Podemos sugerir algunas sugerencias: (a) Aprender a priorizar las actividades imprescindibles, urgentes e importantes. B) Elimine el tiempo en que sea desfavorable y no sea efectivo. (C) Reducir las percepciones de frecuencia o urgencia y gastar tiempo para el entretenimiento es una estrategia que más puede reducir los problemas. (37).

## **2.4 Formulación de hipótesis**

### **2.4.1.- Hipótesis general**

Hi: “Existe relación estadísticamente significativa entre el Estrés Laboral y la calidad de atención del personal de salud del servicio de Emergencia de una Clínica en chincha, 2024”

Ho: “No Existe relación estadísticamente significativa entre el Estrés Laboral y la calidad de atención del personal de salud del servicio de Emergencia de una Clínica en chincha, 2024”

### **2.4.2.- Hipótesis específica**

✓ H1.”Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de fuentes de presión con la calidad de Atención del personal de Salud del servicio de Emergencia de una Clínica en chincha, 2024”

✓ H2.” Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de manifestaciones del estrés con la calidad de Atención del personal de Salud del servicio de Emergencia de una Clínica en chincha, 2024”

✓ H3.” Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de estrategia de afrontamiento en la calidad de Atención del personal de Salud del servicio de Emergencia de una Clínica en chincha, 2024”

### **3.- METODOLOGÍA**

#### **3.1.- Metodología de la investigación**

El método hipotético-deductivo es un sistema de procedimientos metodológicos, que consiste en plantear algunas afirmaciones en calidad de hipótesis y verificarlas mediante la deducción, a partir de las conclusiones y la confrontación de estos últimos con los hechos. La valoración de la hipótesis de partida sobre la base de tal confrontación es bastante compleja y multiescalonada, pues solo un proceso prolongado de prueba de la hipótesis puede conducir a su aceptación o refutación fundamentadas (38).

El método hipotético-deductivo es un método de investigación que comienza con una teoría sobre cómo funcionan las cosas y genera hipótesis comprobables a partir de eso. Este es un tipo de pensamiento abstracto que comienza con principios, suposiciones e ideas generales y llega a detalles específicos sobre cómo se ve y funciona el mundo. (39)

#### **3.2.-Enfoque de la investigación**

Los métodos cuantitativos utilizan la recopilación y el análisis de datos para responder preguntas de investigación, probar hipótesis preconcebidas y utilizar medidas numéricas, estadísticas y estadísticas para sacar conclusiones válidas sobre los patrones de comportamiento de la población. (40)

#### **3.3.- Tipo de Investigación**

La investigación Aplicada, recibe el nombre de investigación práctica o empírica, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso de conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad. (41)

### **3.4.- Diseño de la Investigación**

Un diseño de investigación no experimental es controlado y no manipula variables. Se basa en la observación y análisis de fenómenos que ocurren en contextos naturales (42).

Transversal es el diseño de un estudio observacional de individuos que mide una o más condiciones o enfermedades (variables) a lo largo del tiempo. (43)

El nivel correlacional es un tipo de método de investigación no experimental en el que los investigadores miden dos variables. Reconoce y valora relaciones estadísticas entre variables externas y no se deja influenciar por ellas. (44)

### **3.5.- Población, Muestra y Muestreo**

#### **Población**

En el presente estudio la población estará conformada por enfermeros que labora en el área de emergencia de una clínica de chincha. La recolección de Datos se dará durante 2 meses lo cual equivale a 80 pacientes atendidos en el servicio de emergencia, representando la población en total estimada.

#### **Muestra y muestreo**

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

#### **Criterios de inclusión**

- Personal de enfermería que trabajen en el servicio de emergencia
- Enfermero que firmen consentimiento informado
- Enfermero que laboran por más de tres meses en el servicio de emergencia.

#### **Criterios de exclusión**

- Personal de enfermería que no trabajen en el servicio de emergencia
- Enfermero que no firmen consentimiento informado
- Enfermero que no laboran por más de tres meses en el servicio de emergencia.

### **3.6. Variables y Operacionalización:**

Variable 1.- Estrés Laboral

Variable 2.- Calidad de Atención

A continuación, se presentan la tabla de operacionalización de las variables:

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATIVA (NIVELES O RANGO)
VI.- ESTRÉS LABORAL	El estrés laboral es un estado psicológico y fisiológico que se produce cuando ciertas características del entorno desafían a una persona y crean un desequilibrio real	El estrés laboral es lo que se produce a nivel psicológico, conductual debido a la carga de trabajo que enfrenta el personal de Enfermería en el área de	1.- Fuentes de  Presión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carga funciona.</li> <li>• Relaciones de trabajo.</li> <li>• Reconocimiento en el trabajo.</li> <li>• Ambiente laboral.</li> <li>• Responsabilidades asumidas por el personal enfermero.</li> <li>• Liderazgo del jefe de área.</li> <li>• Roles del enfermero en el trabajo y en la casa.</li> <li>• Capacidad para asumir funciones.</li> </ul>	Ordinal	Leve (<24-55>  Moderado (56-87)  Severo (88-120)



	o percibido entre las exigencias que se le imponen y su capacidad de adaptación como resultado de una reacción a la carga laboral (25).	emergencia de una clínica en chincha que se dará a conocer a través de un cuestionario	2.- Manifestaciones del estrés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación</li> <li>• Seguridad en el trabajo.</li> <li>• Compromiso asumido con el trabajo.</li> <li>• Equilibrio psicológico y emocional.</li> <li>• Actividad de seguridad y confianza.</li> <li>• Capacidad física.</li> </ul>		
			3.-Estrategia de afrontamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo para la recuperación de pacientes</li> <li>• Tiempo destinado a la atención.</li> <li>• Eficiencia en el trabajo.</li> <li>• Toma de decisiones.</li> <li>• Resolución de problema.</li> <li>• Equilibrio entre el trabajo y la vida personal.</li> <li>• Valoración hacia los pacientes.</li> </ul>		

<b>V2.- CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	La calidad de la atención se considera el resultado logrado para lograr los resultados deseados para la salud de las personas y las poblaciones, algunos de los cuales se relacionan con la definición de salud y su impacto en los pacientes, las familias y el sistema de atención médica (29).	La calidad de atención se basa en la manera que los profesionales de Enfermería del área de emergencia le brindan a los pacientes en una clínica de chincha, deben de implementar una atención segura y oportuna para lograr que los pacientes se sientan satisfecho con la atención que se le brinda que se dará a conocer a través de un cuestionario.	1.-Dimensión Técnica- Científica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Continuidad.</li> <li>• Seguridad.</li> <li>• Integralidad.</li> </ul>	<b>Ordinal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiente(16-37)</li> <li>• Poco eficiente (38-59)</li> <li>• Excelente (60-80).</li> </ul>
			2.-Dimensión Humana- Interpersonal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto</li> <li>• Información</li> <li>• Interés.</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Ética.</li> </ul>		
			3.-Dimensión del entorno- Confort	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comodidad</li> <li>• Ambientación.</li> <li>• Limpieza.</li> <li>• Orden</li> <li>• Privacidad.</li> </ul>		

### **3.7.- técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

#### **3.7.1.- Técnica**

La técnica que se utilizara es el cuestionario, técnica para obtener la recolección de datos cuantitativos y para este caso utilizare como instrumento el cuestionario para cada uno de los variables del estudio. Se tendrá como referencia la escala de Likert como método de medición para evaluar la opinión y actividades de los participantes.

Cabe recalcarle que ambos instrumentos han sido elegidos ya que se encuentran validados en el argumento peruano y se adjuntan a la realidad que se viene en la clínica donde se llevara a cabo el estudio (45)

#### **3.7.2.- Descripción del instrumento.**

##### **Variable 1.- Estrés laboral.**

El instrumento que se va aplicar será un cuestionario para medir el estrés laboral, cuya adaptación fue realizada por oroya en el año 2021(20) y poder medir el nivel de estrés en el personal de Enfermería que consta de 24 ítems. Este cuestionario cuenta con tres dimensiones: (a) fuente de presión con 8 ítems. (b) manifestaciones del estrés con 9 ítems y (c) estrategias de afrontamiento con 7 ítems.la calificación del estrés laboral será medido considerando las categorías: leve (24- 55), moderado (56-87), severo (88-120), la escala ofrece 5 categorías de respuesta: nunca (1 punto), casi nunca (2), algunas veces (3) casi siempre (4) y siempre (5).

##### **Variable 2.- Calidad de Atención**

El instrumento aplicar será un cuestionario para medir la calidad de atención, cuya adaptación fue realizada por oroya en el año 2021 (20) y poder medir la Calidad de Atención y consta de 16 ítems. Este cuestionario cuenta con tres dimensiones: (a) Dimensión Técnica- Científica con 6 ítems. (b) Dimensión Humana- Interpersonal con 5 ítems y (c) Dimensión del entorno- Confort con 5 ítems la calificación de la calidad de atención será medido considerando las

categorías: Deficiente (16- 37), poco eficiente (38-59), excelente (60-80), la escala ofrece 5 categorías de respuesta: nunca (1 punto), casi nunca (2), algunas veces (3) casi siempre (4) y siempre (5).

### **3.7.3.-validación.**

#### **Variable 1.- Estrés laboral**

El instrumento del cuestionario para medir el estrés laboral cuya adaptación fue realizado por oroya en el año 2021, fue sometido al criterio de tres jueces expertos profesionales, en este caso no se establecieron procedimientos estadísticos, sino la revisión de validación que consideraron los criterios de pertinencia, relevancia y claridad obteniendo la calificación positiva para la aplicación del instrumento.(20)

#### **Variable 2.- Calidad de Atención**

El instrumento del cuestionario para medir la Calidad de Atención cuya adaptación fue realizado por oroya en el año 2021, fue sometido al criterio de jueces expertos, en este caso no se establecieron procedimientos estadísticos, sino la revisión de validación que consideraron los criterios de pertinencia, el instrumento es adecuado y calificado que le da el carácter de aplicable para la recolección de información. (20)

### **3.7.4.-confiabilidad.**

Ambos instrumentos igualmente fueron medidos con la confiabilidad de Oroya en el 2021 lo cual la estadística correspondiendo a sus ítems, con valores para el primer instrumento alcanzo una confiabilidad 0.961 del coeficiente del Alfa de Cronbach, cifra que se considera aplicable y para el segundo 0.956 con el alfa de Cronbach.(20)

### **3.8.-Plan de procedimiento y análisis de datos.**

Una vez finalizada la encuesta, se utilizara una hoja de cálculo de Excel para crear la base de datos recogido durante la aplicación del instrumento de ahí se trasladara la información al paquete estadístico de SPSS versión 26 para contrastar la hipótesis y se procederá aplicar la prueba de Rho de Spearman y se trabajara con datos numéricos con un valor menor de 0.05 haciendo el uso de gráficos de barra y porcentaje para la descripción de resultados. (20)

### **3.9.- Aspectos éticos**

En el presente trabajo se utilizara los 4 principios éticos ya que todos los que participaran en la encuesta deben dar su consentimiento para el estudio.

#### **Principio de Autonomía**

Se basa en el consentimiento informado previo a aplicar la encuesta, se solicitarán los permisos respetando las opiniones y elecciones de los participantes con libertad de decisión.

#### **Principio de Beneficencia.**

El estudio fomenta el bien, pues, se tiene la intención de ampliar el conocimiento científico, también ayuda en el desempeño profesional y por ende la satisfacción del paciente.

#### **Principio de no Maleficencia.**

No pretende causar algún tipo de daño en los participantes, ya que solo se aplicarán encuestas, y los resultados tendrán como finalidad mostrar que tanto influye el estrés laboral en la calidad de atención que se brinda.

#### **Principio de Justicia.**

Todo el personal de Salud que ha sido elegido según criterios, participará en la exploración, brindando una información clara y trato imparcial en todos los participantes.

#### 4. Aspectos administrativos

##### 4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2024			
	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
Identificación del problema				
Elaboración de introducción, situación problema y dimensiones				
Elaboración de la sección introducción: importancia y justificación de la investigación.				
Elaboración de marco teórico, antecedentes y bases teóricas				
Elaboración de la metodología, Población, muestra y muestreo, inclusión y exclusión de la población				
Elaboración del método, enfoque, tipo y diseño de la investigación				
Matriz de consistencia y matriz de Operacionalización de variables				
Cronograma de actividades				

**4.2. Presupuesto**

<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR</b>
Articulo y material de escritorio	S/. 50.00
Tiempo de internet	S/. 180.00
Impresiones y papelería	S/. 30.00
Transporte	S/. 50.00
Otros gastos	S/. 50.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 360</b>

## BIBLIOGRAFIA

1.- García-Moran M, Gil-Lacruz M, et al. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud [internet]. 2016 [14 mayo – 17 junio2016]; núm. 19, pp. 11-30. Disponible en:

[https://www.redalyc.org/journal/1471/147149810001/html/#redalyc\\_147149810001\\_ref49](https://www.redalyc.org/journal/1471/147149810001/html/#redalyc_147149810001_ref49)

2.-Organización Mundial de la Salud. Calidad de atención 2020. [Internet] Available from:

[https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)

3.- Aguirre Raya D, et al. Retos y desafíos de la Enfermería en el mundo moderno [internet].

2020 [mayo-junio 2020] 19(3). Disponible en:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2020000300001#B5](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2020000300001#B5)

4.- Grandes, Rojas, Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud del Servicio de Emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas, 2023. Disponible en:

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/6703/Cristian\\_Trabajo\\_Especialidad\\_2023.pdf?sequence=6](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/6703/Cristian_Trabajo_Especialidad_2023.pdf?sequence=6)

5.- Castillo Ávila I, Torres Llanos N, Ahumada Gómez A, Cárdenas Tapias K, Licona Castro S, Estrés laboral en enfermería [internet].2014 [septiembre- diciembre 2013] 30(1) Disponible

en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522014000100005](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522014000100005)

6.-organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2021 [Internet] Available from:

<https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%BAblica.->

[,La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos.](https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%BAblica.-,La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos.)



7.- organización internacional del trabajo. El estrés laboral: un enfoque latinoamericano 2016

[Internet] Available from:

[https://www.ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS\\_477047/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS_477047/lang-es/index.htm)

8.- Cristina Coello. Quito, Enfermería es una profesión apetecida pero deficitaria [sede web].

Ecuador [11 de mayo de 2016]. Disponible en:

[https://www.edicionmedica.ec/secciones/profesionales/enfermer-a-es-una-profesi-n-  
apetecida-pero-deficitaria-87786](https://www.edicionmedica.ec/secciones/profesionales/enfermer-a-es-una-profesi-n-<br/>apetecida-pero-deficitaria-87786)

9.- Carmen García M, Moran Marta Gil. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud

[internet]. 2016 [19, enero-diciembre, 2016] 11-30. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147149810001>

10.- Portero de la Cruz S, Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias.2019. Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=233328>

11.-Rpp En el año 2022 síndrome Burnout disponible en: [https://rpp.pe/economia/economia/sindrome-](https://rpp.pe/economia/economia/sindrome-burnout-como-afecta-el-estres-laboral-en-peru-noticia-1449047)

[burnout-como-afecta-el-estres-laboral-en-peru-noticia-1449047](https://rpp.pe/economia/economia/sindrome-burnout-como-afecta-el-estres-laboral-en-peru-noticia-1449047)

12.- Gorozabel ,El Estrés Laboral En Los Profesionales De Salud Y La Influencia Que Tiene Para La Calidad De Atención En La Sala De Emergencias Del Hospital Básico Doctor Carlos

Del Pozo Melgar, Muisne-2021 Disponible en:

<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2492>

13.- Caicedo Y, Calidad De Atención De Profesionales De Enfermería Del Área De Emergencias Del Hospital Básico Limones- 2021. Disponible en:

<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2487>

14.- Ayoví V, Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas – 2021. Disponible en:

<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2391>

15.- Mirzaei A, Mozaffari N, Habibi Soola A. Occupational stress and its relationship with spiritual coping among emergency department nurses and emergency medical services staff. International Emergency Nursing. 2022; 62:101170

International Emergency Nursing. 2022; 62:101170

16.-vera O, Gestión De Calidad En La Atención A Pacientes En El Área De Emergencia Del Hospital Delfina Torres De Concha Esmeraldas Sur – 2022. Disponible es:

<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/3038>

17.- Berlina de la cruz, Silvia p, estrés laboral y calidad de cuidado del Personal de enfermería en escenarios pandémicos, servicio de emergencia hospital Público Lambayeque – 2022.

Disponible en:

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9749/Bernilla%20De%20La%20Cruz%20Rosa%20Margarita%20%26%20Silva%20P%20c3%a9rez%20Gisela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

18.-Oroya Minaya, Estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – 2021. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69153/Oroya\\_MAT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69153/Oroya_MAT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

19.- Matos P, nivel de estrés laboral en enfermeras Del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021. Disponible en:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28547/Matos%20Poma%20Melina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

20.-Díaz R, Estrés laboral sanitario y calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, \_\_Ecuador- 2020. Disponible en:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53303>

21.- Grandes, Rojas, Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud del Servicio de Emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas, 2023. Disponible en:

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/6703/Cristian\\_Trabajo\\_Especialidad\\_2023.pdf?sequence=6](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/6703/Cristian_Trabajo_Especialidad_2023.pdf?sequence=6)

22.-Gusman B, et al. El estrés en el trabajo. 12 La Paz mayo 2003. Disponible en:

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-33232003000100008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008)

23.-Juana Patlan Pérez. el estrés laboral y cómo medirlo[Internet].2019.[ citado en el año 2019], 35, núm. 1, pp. 156-184. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/#B13>

24.-\_Evelin Zuñiga Cristobal. El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores \_\_[Vol. 22 - N.º 44 - 2019, pp. 115 – 12] disponible:

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17317/14574>

25.- Juan Manuel Sánchez. Estrés laboral. Hidrogénesis [Vol.8. N°2. 2010]. Disponible en:

<https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>

26.- José M. Peiró y Isabel Rodríguez. Estrés Laboral, liderazgo y Salud organizacional. [ 2008. Vol. 29(1), pp. 68-82] Disponible: [https://www.researchgate.net/profile/Isabel-](https://www.researchgate.net/profile/Isabel-Rodriguez-)

[Rodriguez-](https://www.researchgate.net/profile/Isabel-Rodriguez-)

[35/publicacion/28249621\\_Estres\\_laboral\\_liderazgo\\_y\\_salud\\_organizacional/links/0deec517f90e5c8374000000/Estres-laboral-liderazgo-y-salud-organizacional.pdf](https://publicacion/28249621_Estres_laboral_liderazgo_y_salud_organizacional/links/0deec517f90e5c8374000000/Estres-laboral-liderazgo-y-salud-organizacional.pdf)

27.- Manyá A. et al. Fuentes de Presión laboral, dimensiones de personalidad y estrés laboral en profesores de educación especial de lima metropolitana. Lima (Perú) 22: 387-414, 2008.

Disponible en: [https://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU\\_22\\_1\\_fuentes-de-presion-laboral-dimensiones-de-personalidad-y-estres-laboral-en-profesores-de-educacion-especial-de-lima-metropolitana.pdf](https://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_22_1_fuentes-de-presion-laboral-dimensiones-de-personalidad-y-estres-laboral-en-profesores-de-educacion-especial-de-lima-metropolitana.pdf)

28.- Estrés laboral año 2006/Disponible en: <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral#:~:text=En%20concreto%20los%20principales%20s%C3%ADntomas,aprender%20cosas%20nuevas%2C%20tomar%20decisiones.>

29.- Garcés M/ Qué son las estrategias de afrontamiento y cómo te pueden ayudar.2020

Disponible en: <https://www.mundopsicologos.com/articulos/estres-y-estrategias-de-afrontamiento>

30.-Trincado A, Fernández C, Calidad en enfermería [internet] 1995[enero y abril 1995] v.11

n.1. Disponible en:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03191995000100001#:~:text=Se%20revisaron%20diferentes%20definiciones%20sobre,familia%20y%20sistema%20de%20salud.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191995000100001#:~:text=Se%20revisaron%20diferentes%20definiciones%20sobre,familia%20y%20sistema%20de%20salud.)

31.-Cubillos R, Rozo R, el concepto de calidad.[internet] 2009[january 2009] v. 2009 n. 48

artículo 4. Disponible en:

<https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>

32.- Aspectos de la calidad en la comodidad de la atención de enfermería- 2012. Disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve173/comodidad-atencion-enfermeria/>

33.- Calidad del Cuidado de Enfermería al Usuario Post Operado de emergencia. Disponible en:

[https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5358/BC-](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5358/BC-3971%20SOLANO%20ZUNINI)

[3971%20SOLANO%20ZUNINI](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5358/BC-3971%20SOLANO%20ZUNINI)

[JARA%20PAUCAR.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=a\)%20Dimensi%C3%B3n%20](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5358/BC-3971%20SOLANO%20ZUNINI)

[t%C3%A9cnico%20-](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5358/BC-3971%20SOLANO%20ZUNINI)

[%20cient%C3%ADfica%3A,logro%20de%20las%20mejores%20resultados%3B](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5358/BC-3971%20SOLANO%20ZUNINI)

34.-Rodríguez h, Diseño y elaboración de un instrumento para describir la competencia comunicativa adulta. [Internet] 2009 [agosto-octubre del 2009]. Disponible:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5108966.pdf>

35.- Fernanda Carneiro Mussi, Santana F, Almeida M, Prácticas del cuidar en Enfermería para la promoción del confort. [Internet] 2014 [enero/junio 2014] vol.23 no.1-2. Disponible en:

[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962014000100014#:~:text=Confort%20est%C3%A1%20asociado%20a%20un,obtenci%C3%B3n%20de%20la%20salud%20ideal.)

[12962014000100014#:~:text=Confort%20est%C3%A1%20asociado%20a%20un,obtenci%](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962014000100014#:~:text=Confort%20est%C3%A1%20asociado%20a%20un,obtenci%C3%B3n%20de%20la%20salud%20ideal.)

[C3%B3n%20de%20la%20salud%20ideal.](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962014000100014#:~:text=Confort%20est%C3%A1%20asociado%20a%20un,obtenci%C3%B3n%20de%20la%20salud%20ideal.)

- 36.- Henao c, Romero R, Gómez t. El concepto del confort en el cuidado de enfermería\_ 2022  
Vol. 38, No. 1. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4163>
- 37.- Encarna Bonfill Accensil, Mar Lleixa Fortuño<sup>2</sup>, Flor Sáez Vay<sup>1</sup>, Sara Romaguera Genís,  
et al. Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy. ol.19 no.4 Granada oct./dic.  
2010. Disponible en:  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962010000300010#:~:text=Callista%20Roy%20elabor%C3%B3%20en%201970,%2C%20crecimiento%2C%20reproducci%C3%B3n%20y%20dominio](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300010#:~:text=Callista%20Roy%20elabor%C3%B3%20en%201970,%2C%20crecimiento%2C%20reproducci%C3%B3n%20y%20dominio)
- 38.- Método hipotético-deductivo. Disponible en: <https://www.filosofia.org/enc/ros/meto9.htm>
- 39.- Método hipotético-deductivo/ 2021. [Internet]. Disponible: <https://online-tesis.com/metodo-hipotetico-deductivo/>
- 40.- Sampieri R, collado C, et al. Metodología de la investigación. 2003. Disponible en  
<http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>
- 41.- Vargas Z, la investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica.2009. 33(1), 155-165. Disponible en:  
[https://www.revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/viewFile/538/589#:~:text=Para%20Murillo%20\(2008\)%2C%20la,%20pr%C3%A1ctica%20basada%20en%20investigaci%C3%B3n.Metodologia](https://www.revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/viewFile/538/589#:~:text=Para%20Murillo%20(2008)%2C%20la,%20pr%C3%A1ctica%20basada%20en%20investigaci%C3%B3n.Metodologia)
- 42.- Dzul M, aplicación básica de los métodos científicos- Diseño no- experimental.  
Disponible en:  
[https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES38.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)

43.- Sanchez V, diseño de estudios transversales. Disponible en:

[https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1721&sectionid=115929954#:~:text=El%20dise%C3%B1o%20de%20estudios%20transversales,\)%2C%20en%20un%20momento%20dado.](https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1721&sectionid=115929954#:~:text=El%20dise%C3%B1o%20de%20estudios%20transversales,)%2C%20en%20un%20momento%20dado.)

44.- Investigación correlacional. Disponible en:

<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-correlacional/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20correlacional%20es%20un,mente%20puede%20hacer%20cosas%20brillantes.>

45.- Estrés laboral y calidad de atención de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de lima, 2022. Disponible en:

[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5948/T061\\_40935676\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5948/T061_40935676_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **Anexos**



**Anexo 1: Matriz de consistencia.**

“ESTRES LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA  
DE UNA CLINICA, CHINCHA 2024”

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO DE METODOLOGIA
<p><u><i>Problema General</i></u></p> <p>¿Cómo se relaciona el Estrés Laboral y la calidad de atención del personal de salud del servicio de Emergencia de una Clínica en chincha, 2024”?</p> <p><u><i>Problemas Específicos</i></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se relaciona en su Dimensión de fuentes de presión con la calidad de Atención del personal de Salud?”</li> <li>• ¿Cómo se relaciona en su Dimensión de manifestaciones del estrés con la calidad de Atención del personal de Salud?”</li> <li>• ¿Cómo se relaciona en su Dimensión de estrategia de afrontamiento con la</li> </ul>	<p><u><i>Objetivo General</i></u></p> <p>“Establecer la relación existente entre el Estrés laboral y la calidad de Atención del personal de salud”</p> <p><u><i>Objetivos Específicos</i></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Identificar la relación existente entre la dimensión de fuentes de presión con la calidad de Atención del personal de salud”</li> <li>• “ Identificar la relación existente entre la dimensión de manifestaciones del estrés con la calidad de Atención del personal de salud”</li> <li>• “Identificar la relación existente entre la dimensión de estrategia de afrontamiento con la</li> </ul>	<p><u><i>Hipótesis General</i></u></p> <p><b>Hi:</b> “Existe relación estadísticamente significativa entre el Estrés Laboral y la calidad de atención del personal de salud del servicio de Emergencia de una Clínica en chincha, 2024””</p> <p><b>Ho:</b> “No Existe relación estadísticamente significativa entre el Estrés Laboral y la calidad de atención del personal de salud del servicio de Emergencia de una Clínica en chincha, 2024””</p> <p><u><i>Hipótesis específica</i></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• H1.”Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de fuentes de presión con la calidad de</li> </ul>	<p><u><i>Variable 1</i></u></p> <p>Estrés laboral</p> <p><u>DIMENSIONES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fuentes de presión.</li> <li>• Manifestaciones del estrés.</li> <li>• Estrategia de afrontamiento.</li> </ul> <p><u><i>Variable 2</i></u></p> <p>Calidad de Atención</p> <p><u>DIMENSIONES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensión Técnica-Científica</li> <li>• Dimensión Humana-Interpersonal</li> <li>• Dimensión del entorno-Confort</li> </ul>	<p><u><i>Tipo de Investigación</i></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicada</li> </ul> <p><u><i>Método y diseño de la Investigación</i></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Método Hipotético-deductivo</li> <li>- Diseño No experimental de corte- transversal</li> </ul> <p><u><i>Población Muestra</i></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 20 enfermeros que laboran en el área de emergencia y 80 pacientes que se atienden en la clínica por el área de emergencia.</li> </ul>

<p><b>calidad de Atención del personal de Salud?”</b></p>	<p>calidad de Atención del personal de salud”</p>	<p>Atención del personal de Salud del servicio de Emergencia de una Clínica en chincha, 2024””</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• H2. “Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de manifestaciones del estrés con la calidad de Atención del personal de Salud del servicio de Emergencia de una Clínica en chincha, 2024””</li> <li>• H3. “Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de estrategia de afrontamiento con la calidad de Atención del personal de Salud del servicio de Emergencia de una Clínica en chincha, 2024”</li> </ul>		
---	---	---	--	--

Fuente: elaboración Propia.

**Anexo 2: Instrumentos****INSTRUMENTO 1****CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL****PRESENTACIÓN:**

Buenos días estimados Enfermeros(as) estoy realizando una investigación para conocer su apreciación y opinión respecto a la carga de estrés laboral en el servicio de emergencia de la clínica donde usted labora. Espero contar con su colaboración, le agradezco se ha totalmente sincero y honesto posible.

**DATOS GENERALES:**

**Edad:**.....años.

**Sexo:** Femenino ( ) masculino ( )

**Estado civil:** Soltero(a) ( ) - Conviviente ( ) - Divorciado(a) ( ) - Separado(a) ( )

Viudo(a) ( ) - casado(a) ( )

**Grado de instrucción:** Lic. Enfermería ( ) Segunda especialidad ( ) Maestría ( ) Doctorado ( )

**INVESTIGADOR:** Lic. ESTEFANY ROCIO TIPIAN MESIAS.

**INSTRUCCIONES:** Lea atentamente cada afirmación y marque la respuesta que usted crea que se adecue a su necesidad.

La escala de valoración a sus respuestas es:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	ITEMS	OPCIONES				
	FUENTES DE PRESION	1	2	3	4	5
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 61 dificultades presentadas durante su turno?					
	<b>MANIFESTACIONES DEL ESTRES</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?					
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>ESTRATEGIA 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?					

## INSTRUMENTO 2

### CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN

#### DATOS GENERALES:

**Edad:**.....años.

**Sexo:** Femenino ( ) masculino ( )

**Estado civil:** Soltero(a) ( ) - Conviviente ( ) - Divorciado(a) ( ) - Separado(a) ( )

Viudo(a) ( ) - casado(a) ( )

**Grado de instrucción:** Lic. Enfermería ( ) Segunda especialidad ( ) Maestría ( )

Doctorado ( ).

**INVESTIGADOR:** Lic. ESTEFANY ROCIO TIPIAN MESIAS.

**INSTRUCCIONES:** Lea atentamente cada afirmación y marque la respuesta que usted crea que se adecue a su necesidad.

La escala de valoración a sus respuestas es:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	ITEMS	OPCIONES				
	DIMENSIÓN TÉCNICA- CIENTÍFICA	1	2	3	4	5
<b>1</b>	¿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?					
<b>2</b>	¿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?					
<b>3</b>	¿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?					
<b>4</b>	¿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 63 eventos adversos?					
6	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda una atención integral del paciente?					
<b>DIMENSIÓN HUMANA- INTERPERSONAL</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 video llamada?					
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>DIMENSIÓN DEL ENTORNO- CONFORT</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?					

### Anexo 3: Formato de consentimiento informado

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

Queridos Licenciados se le invitada a participar en este análisis de estudio de una encuesta de salud. Para decidir si participar o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

**Título del Proyecto:** “ESTRES LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UNA CLINICA, CHINCHA 2023”

**Nombre del investigador principal:** Lic. Estefany Rocío Tipian Mesias.

**Propósito del estudio:** Establecer la relación entre el Estrés laboral y la calidad de Atención del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica en chincha, 2024”

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados.

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

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

**Confidencialidad:** la información que proporcione estará protegida, ya que es una información totalmente confidencial.

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

**Consultas Posteriores:** Si usted tiene preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o cerca de la investigación pueden comunicarse conmigo, Lic. Estefany Rocío Tipian Mesias, al celular 967804939, correo: [tefy.mesias18@gmail.com](mailto:tefy.mesias18@gmail.com)

**Participación Voluntaria:** Su participación es totalmente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.



## DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y entendido el análisis, he tenido el tiempo y la oportunidad de hacer preguntas, he recibido respuestas satisfactorias, no he sentido ninguna compulsión o influencia indebida para participar en el análisis o hacer algún progreso, y finalmente acepto y declaro que participare voluntariamente en el análisis.

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

Fecha:

Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.

.....

Firma del participante



## ● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 3% 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.upeu.edu.pe:8080</b> Internet	3%
2	<b>uwiener on 2024-03-31</b> Submitted works	2%
3	<b>uwiener on 2024-01-21</b> Submitted works	1%
4	<b>Universidad Wiener on 2023-03-19</b> Submitted works	<1%
5	<b>hdl.handle.net</b> Internet	<1%
6	<b>uwiener on 2024-02-23</b> Submitted works	<1%
7	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Internet	<1%
8	<b>repositorio.uma.edu.pe</b> Internet	<1%