



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

Trabajo Académico

Estrés laboral y calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del
Hospital Público Ate Vitarte 2024

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

Presentado por:

Autora: Huarcaya Chama, Rosa Martha

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-7292-6107>

Asesor: Mg. Palomino Taquire, Rewards

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4694-8417>

Lima – Perú

2024

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

Yo, Huarcaya Chama, Rosa Martha, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Estrés laboral y calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital Público Ate Vitarte 2024", Asesorado por el Docente Mg. Palomino Taquire, Rewards, DNI N° 44694649, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4694-8417>, tiene un índice de similitud de 19 (Diecinueve) %, con código oid:14912:372829904, 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(a)
 Huarcaya Chama, Rosa Martha
 DNI N° 07688603



.....
 Firma del Asesor
 Mg. Palomino Taquire, Rewards
 DNI N° 44694649

Lima, 31 de Marzo de 2024

DEDICATORIA

Dedicado a Dios que me protege y guía
cada día de mi vida.

A mi familia quienes siempre están a mi
lado apoyándome en cada paso que he
dado.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por darme la luz del día y permitirme compartir esta nueva experiencia; agradecer a los profesionales que fueron parte de mi proceso de formación y que se ve reflejado a finalizar mi tesis, que con su apoyo ayudan a mi crecimiento profesional.

Asesor: Palomino Taquire, Rewards

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4694-8417>

JURADO

Presidente : Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth

Secretario : Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli

Vocal : Mg. Enriquez Mendoza, Ramiro

Índice de contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.3 Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Justificación de la investigación.....	4
1.4.1 Teórico.....	4
1.4.2 Metodológico.....	5
1.4.3 Práctica.....	5
1.5 Delimitaciones de la investigación.....	5
1.5.1 Temporal.....	5
1.5.2 Espacial.....	6
1.5.3 Población o unidad de análisis.....	6
2. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Antecedentes.....	7
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	7
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	8
2.2 Bases teóricas.....	9
2.2.1 Estrés Laboral.....	9
2.2.1.1. Conceptualización de Estrés Laboral.....	9
2.2.1.2. Teorías de Estrés Laboral.....	10
2.2.1.3. Principales autores y precursores de los conceptos modernos de Estrés Laboral.....	10
2.2.1.4. Características de Estrés Laboral.....	11
2.2.1.5. Dimensiones de Estrés Laboral.....	12
2.2.2 Calidad del cuidado enfermero.....	13
2.2.2.1. Conceptualización de la calidad del cuidado enfermero.....	13

2.2.2.2. Teorías de la Calidad del cuidado enfermero.....	14
2.2.2.3. Principales autores y precursores de los conceptos modernos de calidad del cuidado enfermero.	14
2.2.2.4. Características de la calidad del cuidado enfermero.	15
2.2.2.5. Dimensiones de la Calidad del cuidado enfermero.....	15
2.3 Formulación de hipótesis	16
2.3.1 Hipótesis general.....	16
2.3.2 Hipótesis específicas	16
3. METODOLOGÍA	17
3.1 Método de investigación	17
3.2 Enfoque de la investigación	17
3.3 Tipo de investigación.....	17
3.4 Diseño de investigación	17
3.5 Población, muestra y muestreo	17
3.5.1 Criterios de inclusión:	18
3.5.2 Criterios de exclusión:	18
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.7.1 Técnica.....	21
3.7.2 Descripción de instrumentos	21
3.7.3 Validación.....	21
3.7.4 Confiabilidad.....	22
3.8 Procesamiento y análisis de datos	22
3.9 Aspectos éticos.....	22
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	24
4.1 Cronograma de actividades	24
4.2 Presupuesto	25
5. Referencias.....	26
Anexos	32
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	33
Anexo 2: Instrumentos	35
Anexo 3. Formato de consentimiento informado.....	39

Resumen

Introducción: El estrés laboral es una problemática que afecta el desempeño del personal de enfermería, motivo por el cual influye significativamente en la calidad del cuidado de los pacientes en el servicio de emergencia del hospital público de Ate Vitarte. **Objetivo:** Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia. **Metodología:** Para la investigación se usará un método hipotético-deductivo con enfoque cuantitativo y correlacional de corte transversal, con una población de 43 enfermeros y 132 pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital público Ate Vitarte, se usan las técnicas de encuesta con los instrumentos de cuestionario sobre estrés laboral, consta de 24 ítems con un Alfa de Cronbach de 0,961 y para la calidad del cuidado enfermero, consta de 26 ítems con un Alfa de Cronbach de 0,997.

Palabras claves: estrés, laboral, cuidado y enfermero.

Abstract

Introduction: Work stress is a problem that affects the performance of nursing staff, which is why it significantly influences the quality of patient care in the emergency service of the Ate Vitarte public hospital. **Objective:** Determine the relationship between work stress and the quality of nursing care in the emergency service. **Methodology:** For the research, a hypothetical-deductive method will be used with a quantitative and correlational cross-sectional approach, with a population of 43 nurses and 132 patients treated in the emergency service of the Ate Vitarte public hospital, survey techniques are used with the questionnaire instruments on work stress, consists of 24 items with a Cronbach's Alpha of 0.961 and for the quality of nursing care, consists of 26 items with a Cronbach's Alpha of 0.997.

Keywords: stress, work, care and nursing.

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la Salud definió al estrés como una respuesta del cuerpo ante situaciones estresantes que repercute en la salud de los enfermeros, lo cual perjudica en la calidad del cuidado que se les brinda a los pacientes (1).

Por otro lado, en las últimas décadas, el estrés laboral ha sido reconocido como un problema de salud a nivel mundial, que afecta a personal de enfermería en hospitales, clínicas, centros de salud, etc. y esta relacionados con las exigencias de la profesión de enfermería como es la alta demanda en brindar cuidados, la sobre carga laboral, falta de recursos humanos, recursos materiales y las limitaciones de las infraestructuras (2).

Además, un estudio de 2020 sobre el estrés laboral en las enfermeras de China se encontró que el 96,3% de las enfermeras indicaron que la nostalgia (convivencia con pacientes críticos, fallecimiento de pacientes, etc.) lo cual era un factor estresante y los enfermeros más jóvenes mostraron estrés laboral debido al agotamiento por el intenso trabajo (3).

Por otro lado, en México se menciona que las enfermeras están expuestas a estrés laboral producto de los problemas que sufren en el trabajo como es la falta de ambientes, falta de material o insumos para la atención, mal clima laboral y problemas personales que sufren en sus hogares. Por lo mencionado existe un creciente interés por las autoridades para crear estrategias y combatir al estrés lo cual afecta principalmente a los profesionales de la salud en especial a enfermería, ya que la buena salud es fundamental para la calidad del cuidado del enfermero (4).

Así mismo, un estudio realizado en Ecuador demostró que el nivel de estrés laboral cada vez se incrementa, ya que el 30% de las enfermedades como (Presión arterial alta, Infarto,

Aneurisma, Palpitaciones, Mala circulación sanguínea, etc.) son causadas por el estrés y puede incrementarse problemas más graves relacionados con el estrés laboral y cuidado enfermero (5)

En este contexto, en el sector salud del Perú el estrés laboral es un problema que se debe realizar acciones urgentes, como dar solución a la problemática y plantear estrategias para disminuir el cuadro de estrés en sus trabajadores, en especial a enfermería ya que el nivel de estrés que presenten va a influenciar en la calidad de cuidado (6).

Actualmente, en los hospitales del Perú donde los profesionales de enfermería ejercen sus funciones específicamente en el servicio de emergencia carecen de infraestructura adecuada, hay carencia de equipamiento médico y mal clima laboral; todos estos factores mencionados provocan estrés laboral en el personal de enfermería y afecta sustancialmente en el cuidado del enfermero (7).

Así mismo en el hospital público de Ate Vitarte, un nosocomio nuevo que abrió sus puertas en el 2020, en el servicio de emergencia presta atención a todo los pacientes de diversas patologías en estado críticos donde corre riesgo la vida del individuo, lo cual no solo atienden a los pacientes del sector de Ate vitarte, también reciben de todo los distritos de lima y algunas provincias por lo tanto existe una alta demanda de atenciones, por tal motivo hay evidencias que la calidad de cuidado enfermero ha disminuido , según lo que manifiestan los pacientes y familiares, así mismo hay demoras desde el ingreso a emergencia hasta el término de su atención, también los tramites en admisión son lentos por falta de recursos humanos hacen que los resultados no están a tiempo, hay demoras en la entrega de medicamentos para el tratamiento oportuno todo esto causa molestia e incomodidad , a veces responde agresivamente y filman todo el tiempo, todo esto hace que el personal de enfermería presente estrés laboral que lo manifiesta con la irritabilidad, la sobre carga

emocional, desgaste físico, agotamiento, etc. todo esto influye negativamente en el trabajo del personal de enfermería que trae como consecuencia deficiencias en la calidad del cuidado.

Por lo antes mencionado se considera necesario realizar esta investigación para abordar problema y recopilar datos para tomar decisiones y estrategias que ayuden a controlar y manejar el estrés así mejorar la calidad del cuidado, como resultados positivos será la administración de tratamientos adecuados en tiempo y forma, disminuir la incidencia en las úlceras por presión, la flebitis, caídas, prevenir infecciones post catéter, etc. Así mismo, un enfermero que no presente estrés laboral, dará una buena calidad de cuidado en las atenciones en los servicios de emergencia.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del hospital público de Ate Vitarte 2024?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo se relaciona las fuentes de presión de la variable estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del hospital público de Ate Vitarte 2024?

¿Cómo se relaciona las manifestaciones del estrés de la variable estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del hospital público de Ate Vitarte 2024?

¿Cómo se relaciona las estrategias de afrontamiento de la variable estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del hospital público de Ate Vitarte 2024?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la relación entre la fuente de presión de la variable estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia.

Identificar la relación entre las manifestaciones del estrés de la variable estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia.

Identificar la relación entre las estrategias de afrontamiento de la variable estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórico

Este estudio va a indagar la relación entre el nivel de estrés laboral y calidad de cuidado ya que puede afectar al enfermero y por consiguiente al paciente, existen diferentes estudios relacionados con el estrés laboral y el cuidado del enfermero donde mencionan que los enfermeros presentan altos índices de estrés laboral en los servicios de emergencias motivo por el cual han influenciado en el cuidado del enfermero mostrando una disminución en el rendimiento y productividad, actitudes negativas que repercute en las atenciones de enfermería .

En este sentido este estudio es fundamental porque buscará cerrar la brecha del entendimiento con el avance del marco teórico, otras investigaciones, revisiones bibliográficas actualizados que darán mayor conocimiento teóricos en el tema del estrés laboral y calidad de

cuidado enfermero. Así mismo se basó en la teoría del estrés de Selye y la teoría de los cuidados de Kristen Swanson para el cuidado del enfermero.

1.4.2 Metodológico

Esta investigación servirá como referente para próximas investigaciones sobre la problemática del estrés laboral en el personal de enfermería y el cuidado enfermero. Asimismo, la información recopilada servirá y permitirán validar instrumentos en la colectividad de los enfermeros quienes están propenso al estrés laboral y a la vez ayudará a mejorar la calidad del cuidado enfermero.

1.4.3 Práctica

Diversos estudios señalan que, el estrés laboral que presenta el personal de enfermería está relacionado con las malas prácticas del cuidado del enfermero, debido ello frecuentemente se presentan múltiples problemas como son las caídas de los pacientes, lesiones por presión, efectos adversos por mala administración de medicamentos y flebitis; en este contexto la presente investigación aportará en diseñar estrategias para manejar el estrés laboral en el personal de enfermería y a la vez disminuir los riesgos que puedan presentarse en su salud física y mental, Así mismo se promoverá capacitaciones continuas e inducción del manejo del estrés laboral que beneficiara a los enfermeros del servicio de emergencia del hospital Ate vitarte.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El presente estudio tiene su delimitación en el periodo de enero a abril. 2024, en ese transcurso se aplicarán los instrumentos presentados en el estudio para la recopilación de datos.

1.5.2 Espacial

Este estudio se aplicará en el servicio de emergencia del hospital público de Ate Vitarte, Lima, 2024.

1.5.3 Población o unidad de análisis

La población será las enfermeras y pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital público Ate Vitarte

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Gorozabel (8), el 2021 en Ecuador, desarrolló un estudio cuyo objetivo fue: "asociar el estrés laboral entre los profesionales de la salud y su impacto en la calidad de la atención en los servicios de emergencia del Hospital Poso Melga para 49 profesionales de la salud que trabajan en áreas agudas y de manera cuantitativa, correlativa e interdisciplinaria". Estudio transversal de 800 pacientes ingresados en los servicios de urgencias hospitalarios. Los resultados mostraron que una cuarta parte de los profesionales dijeron que estaban bajo altos niveles de estrés debido a diversas condiciones laborales en entornos agudos, mientras que una cuarta parte de los encuestados dijo que la calidad de la atención al paciente era deficiente. Se concluyó que existe suficiente evidencia estadística de la existencia de una relación lineal entre las variables, lo que apoya plenamente el supuesto lógico de que el estrés laboral afecta la calidad de la atención médica.

Yaguar (9), el 2019 en Ecuador, desarrolló un estudio cuyo objetivo fue: "determinar la relación entre el estrés laboral y la atención profesional en el Centro de Salud de Urgencias Mapasinghe Oeste de Guayaquil". El estudio fue cuantitativo y correlativo utilizando una muestra probabilística de 116 trabajadores de la salud. Los resultados mostraron que la mayoría de los trabajadores de salud tenían bajo estrés laboral (46,6%) y desempeño profesional normal (69,0%), existiendo relación estadística entre estas variables ($p < 0,05$). Se concluyó que el estrés laboral de los trabajadores de la salud tiene una correlación estadísticamente significativa con su desempeño en la salud.

Dueñas (10), el 2020 en Ecuador, desarrolló un estudio cuyo objetivo fue: "Analizar la relación entre el estrés laboral y el cuidado del personal médico del Hospital Natalia Huerta de Niemes. El estudio se realizó utilizando métodos cuantitativos, métodos deductivos y el campo de la correlación descriptiva." Cooperamos con 76 socios comerciales. Los resultados muestran que el nivel de estrés laboral está determinado por factores como la falta de motivación, el salario justo, el reconocimiento y la sobrecarga laboral, que afectan el desempeño y la productividad laboral e inciden directamente en la satisfacción de los usuarios. La conclusión es que se conoce al estrés como un conjunto de respuestas fisiológicas asociadas a diversos factores y que pueden afectar a cualquier persona sin importar el tipo de trabajo.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Rodas et al. (11), el 2022 en Callao-Perú, desarrollaron un estudio cuyo objetivo fue: "determinar la relación entre estrés laboral y calidad de atención en el Centro de Emergencias del Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andavera - 2022". Se desarrolló un enfoque cuantitativo, de tipo línea base, descriptivo correlacional y no experimental de corte transversal, con una muestra de 65 cuidadores. Los resultados mostraron que el 43,1% de los encuestados tenía un nivel medio de variables de estrés laboral, el 32,3% tenía un nivel alto y el 24,6% tenía un nivel bajo. Asimismo, el 49,2% de los encuestados tuvo un nivel moderado en las variables de calidad de atención, el 32,3% tuvo un nivel alto y el 18,5% tuvo un nivel bajo. Se concluyó que existe una relación inversa entre la presión laboral y la calidad de la atención en el servicio de urgencias del Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andavera - 2022, es decir, a mayor presión laboral, menor la calidad de la atención.

Cortes (12), el 2021 en Lima-Perú, desarrolló un estudio cuyo objetivo fue: “determinar la calidad de la atención de enfermería y su relación con el estrés laboral en un hospital de emergencia especializado de enfermería III Angamos Miraflores 2021.” Diseño básico cuantitativo, correlacional, no experimental, muestra de 60 cuidadores. Los resultados arrojaron que el 55% de la población dijo que la calidad del tratamiento estaba en un nivel normal, el 41,67% dijo que era buena y el 3,33% dijo que era mala. Respecto a la segunda variable, el 65% de las personas tiene un nivel de estrés laboral normal, el 31,67% tiene un nivel alto y el 3,33% tiene un nivel bajo. Se concluyó que existe correlación entre la calidad de la atención y el estrés laboral.

Durand (13), el 2022 en Lima-Perú, desarrolló un estudio cuyo objetivo fue: “determinar la relación del estrés y el desempeño laboral en el departamento de enfermería del Hospital Subregional de Andahuaylas, 2021”. Estudio cuantitativo, correlacional, descriptivo, diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo compuesta por 100 profesionales de enfermería. Los resultados mostraron que, respecto al nivel de estrés laboral, el 86,0% de las personas lo consideró alto, el 11,0% lo consideró muy alto y el 3,0% lo consideró moderado. Esto significa que este estudio corresponde a un alto nivel de estrés entre los enfermeros de esta unidad. Se concluyó que no existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el Hospital.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Estrés Laboral

2.2.1.1. Conceptualización de Estrés Laboral.

El estrés laboral en el personal de enfermería que labora en servicio de emergencia es una condición física y mental que impacta en el cumplimiento de sus actividades, lo que puede manifestarse con irritabilidad, depresión, fatiga, etc. El estrés puede ser de corta duración

provocada por la carga de trabajo o exceso de horas trabajadas, también puede haber un bajo rendimiento laboral, que afecta negativamente las relaciones interpersonales, o incluso derivar en afecciones más graves (14).

2.2.1.2. Teorías de Estrés Laboral.

La Teoría del estrés Selye basada en la respuesta , la definió como un conjunto de respuestas fisiológicas no específicas del organismo a diferentes situaciones difíciles, estas situaciones desencadenantes del estrés son elementos que atenta contra las personas presentándose en algunas ocasiones graves problemas contra la salud; esta teoría se adapta en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia, ya que este personal constantemente se encuentran con problemas como: carga laboral, un ambiente inadecuada, falta de recursos humanos, insuficiente equipo e infraestructura, procesos ineficientes por la falta de materiales; todo ello influye negativamente en el trabajo del personal de enfermería que trae como consecuencia estrés laboral y las malas prácticas del cuidado del enfermero (15).

2.2.1.3. Principales autores y precursores de los conceptos modernos de Estrés Laboral.

Según la OMS afirma que el estrés laboral cada vez se encuentra con más frecuencia en nuestra vida diaria. El trabajo ha sido uno de los factores más destacados como causa del estrés. El estrés laboral se presenta frecuentemente en el personal de enfermería afectando a los pacientes y a la propia entidad donde se produce (1).

Selye en 1974 la definió como una respuesta no específica del organismo a cualquier necesidad, la ve como una respuesta fisiológica, psicológica o conductual que ocurre cuando un

individuo siente o no puede controlar lo que percibe del trabajo (16).

2.2.1.4. Características de Estrés Laboral.

Las Características del estrés laboral que presentan el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia son las siguientes:

Demasiado preocupación. Las personas que experimentan estrés laboral suelen experimentar una preocupación excesiva por su trabajo, lo que puede hacer que piensen constantemente en él, incluso fuera del horario laboral (17).

Falta de control. Las personas que experimentan estrés laboral a menudo sienten que no tienen suficiente control sobre su trabajo, lo que puede generar sentimientos de impotencia y frustración (17).

Falta de organización. Las personas que se enfrentan a este tipo de presión laboral suelen tener dificultades para organizar y gestionar su tiempo, lo que puede provocar una sobrecarga de trabajo y una falta de control (17).

Ansiedad. El estrés laboral puede provocar ansiedad, lo que puede afectar la capacidad de las personas para realizar su trabajo de manera eficaz. Las personas que experimentan este tipo de estrés laboral tienen más probabilidades de estar irritables y deprimidas, lo que puede afectar el trabajo y sus relaciones (17).

Síntomas físicos. El estrés laboral puede manifestarse como síntomas físicos como dolores de cabeza, dolores musculares, fatiga y problemas para dormir (17).

2.2.1.5. Dimensiones de Estrés Laboral.

Dimensión N°1 Fuentes de presión:

Las fuentes de presión es la tensión que el personal de enfermería experimenta en su entorno de trabajo. Esta presión puede provenir de diversas fuentes, como mal ambiente laboral, exceso de carga de trabajo, la falta de reconocimiento, las relaciones interpersonales, muchas veces la falta de oportunidad en su carrera (18).

Los factores estresantes pueden tener una serie de efectos físicos y emocionales negativos en los familiares. En términos de salud física, el estrés crónico aumenta el riesgo de enfermedades cardíacas, presión arterial alta y trastornos del sueño. Cuando se trata de salud mental, el estrés laboral puede provocar ansiedad, depresión e incluso agotamiento emocional. Además de los efectos sobre la salud, el estrés laboral puede afectar la productividad y la calidad de la atención (18).

Dimensión N°2 Manifestaciones del estrés:

El estrés actúa como una advertencia, una señal de nuestro cuerpo hacia nosotros de que algo no está bien. Ya sean horas extras, problemas financieros o incluso cuando nuestras vidas o rutinas cambian (19).

Las manifestaciones del estrés en el personal de enfermería se presentan como:

Ansiedad: preocupación constante, insomnio, inquietud, pensamientos acelerados, sudoración excesiva y dificultades para concentrarse ; Depresión: ánimo bajo, irritabilidad, sentimiento de descontentos en el trabajo, apatía, pérdida de energía, cambios en los patrones de sueño y una disminución del interés en actividades anteriormente disfrutadas, ataques de ira, frustración o impaciencia ;Dificultades de concentración: dificultades para concentrarse en el

trabajo o en otras actividades cotidianas, despertarse varias veces durante la noche o despertarse demasiado temprano por la mañana (19).

Dimensión N°3 Estrategia de afrontamiento:

El término estrategias de afrontamiento es la forma en que las personas afrontan diferentes situaciones difíciles, también se define como los esfuerzos cognitivos y conductuales, constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas, hay personas que afrontan de diferentes maneras situaciones estresantes que se verá expuesto a lo largo de su vida. Cuando las estrategias de afrontamiento no son adecuadas, el individuo presenta alteraciones fisiológicas y de comportamiento que puede causar deterioro de la salud, hay diversos factores estresantes, como conflictos u otros problemas que pueden surgir del estrés laboral (20).

Según Sandín el afrontamiento es un conjunto de medidas conductuales y cognitivas que las personas toman en respuesta a situaciones estresantes, a través de las cuales las demandas internas y externas se encuentran dinámicamente (20).

2.2.2 Calidad del cuidado enfermero

2.2.2.1. Conceptualización de la calidad del cuidado enfermero.

La calidad del cuidado se da por el acceso a un servicio de salud, lo cual se da como respuesta una atención satisfactoria del paciente, el enfermero se relaciona no sólo con el desempeño de diversas funciones propias, sino también del trato humanizado al individuo, los enfermeros son responsables del cuidado que brinda, por tal motivo debe de estar en continua actualización para incrementar sus conocimientos con el fin de brindar una buena calidad en las atenciones. También se dicen que los cuidados se dan como respuestas a las necesidades que tiene

el paciente que pueden ser fisiológicas, emocional y espiritual, así mismo mantener la empatía con los pacientes (21).

2.2.2.2. Teorías de la Calidad del cuidado enfermero.

Según la Teoría de los cuidados de Kristen Swanson involucra simultáneamente mente, cuerpo y alma, presenta un concepto humano de atención, describe la relación enfermera-paciente e involucra a los pacientes en su atención desde el inicio hasta la recuperación. El personal de enfermería debe adquirir conocimientos para mejorar la práctica de enfermería. Les permiten mejorar su competencia y disciplina profesional a través del conocimiento y la práctica, ya que la aplicación sistemática de métodos tiene más probabilidades de tener éxito (22).

Según Virginia Henderson en 1955, conceptualizó el papel de la enfermera como el de ayudar a las personas sanas o enfermas ya sea en las familias y comunidad, para que el individuo alcance esas necesidades y logre su independencia (22).

2.2.2.3. Principales autores y precursores de los conceptos modernos de calidad del cuidado enfermero.

Según Jean Watson menciona que la enfermería es una parte esencial del personal sanitario y es el acto más noble que una persona puede realizar, incluso poniendo en riesgo su propia vida. Es la base de la enfermería en general y también de la enfermería profesional (23).

Según la OMS el cuidado de la enfermería es el arte y la ciencia de proporcionar atención y apoyo a los individuos, familias y comunidades para promover y mantener la salud y hacer frente a las enfermedades, así mismo prevenirlos (1).

2.2.2.4. Características de la calidad del cuidado enfermero.

El cuidado de enfermería se caracteriza por tener una visión holística de la humanidad y sus cuidados es dirigida a las necesidades de los pacientes, así como los valores y experiencias de cada uno de ellos, los enfermeros se le distinguen de otras profesiones, porque tienen combinación única de empatía, habilidades técnicas, con pensamiento crítico, humanismo, comunicación segura y amable, que se centra en eficiencia y capacidad de desempeño (24).

2.2.2.5. Dimensiones de la Calidad del cuidado enfermero.

Dimensión N°1 Técnico científico

La dimensión técnica científica se refiere a la competencia de los profesionales de enfermería tienen para utilizar de forma idónea los conocimiento y recursos a su alcance, aplicando de tecnologías apropiadas que contribuyan al cuidado y la reducción de riesgos que amenazan la salud del usuario, a la vez es un proceso de atención con un enfoque que sistematiza actividades orientadas a cubrir las necesidades de los pacientes y así brindar soluciones que se puedan presentar. El propósito de su aplicación es proporcionar un marco dentro del cual se pueda restaurar o mantener una salud óptima del paciente y evaluar el logro de los resultados (25).

Dimensión N°2 Entorno:

El entorno son un conjunto de ambientes y condiciones laborales de las enfermeras. El entorno profesional de enfermería es un entorno que facilita, facilita o dificulta la prestación de cuidados de calidad por parte del personal de enfermería, además de aumentar la seguridad y el bienestar de los pacientes y profesionales, creando un ambiente positivo que promueve la excelencia en la organización del cuidado de la salud y optimiza. los resultados. Percepción y satisfacción del paciente (26).

Dimensión N°3 Humana interpersonal:

Humana interpersonal son relaciones que establecen con otras personas como primaria o secundarias donde se establecen vínculos afectivos y la segundo se limita el trato personal o cuestiones de trabajo, es una actividad que requiere valores personales y profesionales y tiene como objetivo proteger, restaurar y cuidar la vida a partir de la relación enfermera-paciente. De esta manera, las enfermeras asumen un compromiso científico, filosófico y ético para proteger la dignidad y preservar la vida mediante una atención humana al paciente (27).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del hospital público de Ate Vitarte 2024.

Ho. No Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del hospital público de Ate Vitarte 2024.

2.3.2 Hipótesis específicas

Hi1: Existe relación significativa entre las fuentes de presión de la variable estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del hospital público de Ate Vitarte 2024.

Hi2: Existe relación significativa entre las manifestaciones del estrés de la variable estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del hospital público de Ate Vitarte 2024.

Hi3: Existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento de la variable estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del hospital público de emergencia Ate Vitarte 2024.

3. METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

En este estudio se utilizará el método hipotético-deductivo, este método consiste en hacer conjeturas, hipótesis, hacer predicciones que deberían ser comprobadas (28).

3.2 Enfoque de la investigación

Se utilizará el enfoque de tipo cuantitativo, un enfoque cuantitativo es apropiado cuando queremos estimar la magnitud u ocurrencia de un fenómeno y probar hipótesis (28).

3.3 Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, ya que va permitir al investigador crear conocimientos mediante el empleo de los instrumentos, va depender de los conocimientos previos tanto teóricos como prácticos (29).

3.4 Diseño de investigación

El diseño que se utilizará es experimental, por qué se van a manipular las variables, de corte transversal (en solo tiempo) y nivel correlacional; el objetivo principal de la investigación es correlacional por que se busca comparar y establecer las relaciones existentes entre las variables de estudios (30).

3.5 Población, muestra y muestreo

Población

La población se dispondrá de 43 enfermeros y 132 pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital público Ate Vitarte, según los criterios de inclusión y exclusión.

Muestra

La muestra a emplearse es la misma determinado en la población.

Muestreo

Existen dos tipos de estrategias de muestreo en la ruta cuantitativa: probabilística (subconjuntos de un conjunto en el que todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados) y no probabilística (subconjuntos de un conjunto en el que los elementos no se seleccionan con la misma probabilidad sujeto al azar, pero sujeto a las características del estudio (31).

En este estudio el muestreo es probabilístico, ya que la elección de los enfermeros y de los pacientes atendidos servicio de emergencia del hospital público de emergencia Ate Vitarte, tienen la misma probabilidad de ser seleccionados.

3.5.1 Criterios de inclusión:

- Paciente y Enfermeras mayor de 18 años, que atendieron y recibieron atención en el servicio de emergencia del hospital público de emergencia Ate Vitarte.
- Pacientes y Enfermeras sin ningún impedimento mental, físico o verbal.
- Pacientes y Enfermeras que acepten a la participación con la firma de consentimiento informado.

3.5.2 Criterios de exclusión:

- Pacientes y Enfermeras que no deseen participar del estudio.
- Pacientes y Enfermeras que presenten problemas de salud mental

3.6. Variables y operacionalización

Tabla 1

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Estrés Laboral	El estrés laboral es una condición física y psicoemocional de corta duración provocada por la carga de trabajo o el ritmo de trabajo, puede provocar un bajo rendimiento laboral, afectar negativamente las relaciones entre quienes lo padecen o incluso derivar en afecciones más graves.	El estrés laboral en el enfermero del servicio de emergencia de Ate Vitarte a través del cuestionario. Identificar el nivel del estrés mediante las 3 dimensiones: Fuentes de presión Manifestaciones del estrés Estrategia de afrontamiento	Fuente de presión	-Relación de trabajo -Ambientes laborales -Responsabilidad asumido por la enfermera. -Rol de la enfermera en trabajo y casa	Ordinal	Alto (89 – 120) Medio (57 – 88) Bajo (24 –56)
			Manifestación de estrés	-Motivar -Compromisos asumidos con los trabajos -Equilibrios psicológicos y emocionales		
			Estrategias de afrontamientos	-Actitudes de confianza y seguridad -Apoyar para recuperar al paciente -Tiempo destinados a atender -Eficientes en los trabajos		

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Para la recopilación de datos se empleará como técnica encuestas y como instrumento cuestionarios.

3.7.2 Descripción de instrumentos

Descripción del instrumento N°1

Para el abordaje de la variable Estrés laboral se utilizará el “Cuestionario de Estrés Laboral”, que fue realizado por Carlos Jiménez (32).

El instrumento tiene 3 dimensiones: Fuente de presión (8 ítems)., Manifestación de estrés (9 ítems); Estrategias de afrontamiento (7 ítems) con 5 opciones. Sus rangos: alto (89– 120), medio (57– 88) y bajo (24 – 56) para las dimensiones.

Descripción del instrumento N°2

Para la variable calidad del cuidado enfermero se empleará el “Cuestionario de calidad del cuidado enfermero”, que fue elaborado por Judith Gamarra (33).

El instrumento tiene 3 dimensiones: Técnicos- científico (10 ítems)., Entornos (10 ítems); Humana interpersonales (6 ítems) con 5 opciones. Sus rangos: alto (96 – 130), medio (62– 95) y bajo (26 – 61) para las dimensiones.

3.7.3 Validación

Validación del instrumento N°1

Para el cuestionario de medición del estrés laboral, fue validado por Carlos Jiménez (32), se hizo mediante tres juicios de expertos, indicando si hay o no “Hay Suficiencia”; se determinó que es aplicable.

Validación del instrumento N°2

Para la calidad del cuidado enfermero por Judith Gamarra (33), se hizo mediante tres juicios de expertos, indicando si hay o no “Hay Suficiencia”; se determinó que es aplicable.

3.7.4 Confiabilidad

Confiabilidad del instrumento N°1

Para el instrumento 1 “Cuestionario de Estrés Laboral” La confiabilidad fue realizada por la prueba de Alfa de Cronbach, mostrando 0.961, la cual determino que es confiable (32).

Confiabilidad del instrumento N°2

Para el instrumento 2 “Cuestionario de Calidad del cuidado enfermero” tiene una confiabilidad de $\alpha=0.997$. la cual determino que es confiable (33).

3.8 Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de datos, previo consentimiento de los encuestados, se analizarán las respuestas de cada participante y los datos recopilados se guardaron en Excel. Los datos serán organizados, luego importados para su procesamiento en el programa estadístico SPSS versión 26 para encontrar el análisis descriptivo y el análisis inferencial, que de acuerdo a la prueba paramétrica (Pearson) o no paramétrica (Spearman) se determinará la correlación entre las variables y las dimensiones según corresponda.

3.9 Aspectos éticos

Para realizar el estudio se considerará que acepten los encuestados, adicionalmente se informará el propósito del estudio y finalmente se utilizará un formulario de consentimiento informado.

- **Beneficencia:** Los pacientes y enfermeras serán tratados con respeto tanto los colaboradores que participarán en el estudio, todos serán tratados por igual, sin discriminación ni preferencia, y los beneficios indirectos que se deriven de los resultados.
- **No Maleficencia:** No se pretende causar daño al personal de pacientes y enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ate Vitarte, este estudio de investigación es con el fin de mejorar la atención de enfermería, respetando a cada uno de los pacientes teniendo empatía.
- **Autonomía:** El personal de pacientes y enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ate Vitarte aceptó ser partícipe de estudio.
- **Justicia:** se garantizará un trato justo, equitativo y responsable a todo los encuestados.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1 Cronograma de actividades

N°	Ejecución de acciones en el calendario 2024	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
1	Identificación de la realidad problemática				
2	Planteamiento del problema				
3	Formulación del problema				
4	Redacción del problema general y específico				
5	Objetivos de la investigación				
6	Justificación de la investigación				
7	Delimitación de la investigación				
8	Revisión de la bibliografía				
9	Elaboración del marco teórico y antecedentes				
10	Redacción de la base teórica				
11	Formulación de la hipótesis				
12	Metodología				
13	Población y muestra				
14	Operacionalización de las variables y consistencia				
15	Técnicas e instrumentos de recolección de datos				
16	Procesamiento y análisis de datos				
17	Cronograma de actividades				
18	Presentación y sustentación del proyecto de investigación				

4.2 Presupuesto

Componente	Precio Unitario	Cantidad	Precio Total
1. RECURSOS HUMANOS Asesor	500.00	1	500.00
2. SERVICIOS			
Internet	200.00	1	200.00
Biblioteca virtual	30.00	2	30.00
Electricidad	180.00	1	180.00
2. INSUMOS			
Laptop	3.500.00	1	3.500.00
USB	70.00	1	70.00
Lapiceros	1.50	3	4.50
Hojas	0.20	150	30.00
TOTAL			4,514.50

5. Referencias

1. Jiménez, M., Albornoz E., Vega, V., Jiménez, L., Hermida, X. Estimación del Estrés Laboral en Personal de Enfermería de Cuidados Críticos del Hospital Quito N°1 de la Policial. Rev. Multidisciplinar ciencia Latina.2020 Oct;6(6):14-18.
2. Mamani, C., Mamani R. Estrés laboral y actitudes durante la pandemia COVID-19 del personal de enfermería a nivel de la Microred de salud Cono Norte de Tacna. Rev. Muro de la Investigación.2022 May;7(1):10-21
3. Sebastián, C. Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del hospital Sergio Bernales, lima, Perú 2022. [Tesis de Licenciada en Enfermería]Lima: Universidad Privada del Norte;2021.Disponible en [:https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/35090/sebastian%20Oncoy%2c%20Marisol.pdf?sequence=1](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/35090/sebastian%20Oncoy%2c%20Marisol.pdf?sequence=1)
4. Cortez, L., Pantoja M., Cortes, D. Tello, M., Nuncio, J. Estrés laboral del personal de enfermería en una institución de tercer nivel de atención de la ciudad de México. Rev. Académica Usma.2020 Jun ;10(2):5-19.
5. 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. Cubana de Reumatología.2020 Jul;23(1):8-23.
6. Ancasi, C. Estrés laboral y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un hospital del ministerio de salud, Lima- 2022. [Tesis de especialista en Enfermería en Cuidados Intensivos]Lima: Universidad Norbert Wiener;2022. Disponible en

https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7913/T061_70352849_S.pdf?sequence=1

7. Linch, M., Cabrejo, J. Nivel de inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras de hospitales I - red asistencial La Libertad Essalud . Rev. Ciencia y Tecnología.2021 Jun ;17(4):243-250.
8. Gorozabel, G. El estrés laboral en los profesionales de la salud y la influencia que tiene para la calidad de atención en la sala de emergencias del hospital básico doctor Carlos del Pozo Melgar, Muisne. [Tesis de magister en salud pública, mención atención integral en urgencias y emergencias]Ecuador: Universidad Pontificia Universidad Católica del Ecuador;2021. Disponible en:<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2492?mode=full>.
9. Yáguar, S. El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil. [Tesis de magister Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud]Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil;2020. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13230>
10. Dueñas, F. Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes. [Tesis de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud]Guayaquil: Universidad Antonio Nariño;2020. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13230>
11. Rodas, E., Baca, V., Serna, A. Estrés laboral y calidad del cuidado en el servicio de emergencia, hospital Hugo Pesce Pescetto, Andahuaylas - 2022. [Tesis de segunda especialidad profesional en enfermería en emergencias y desastres]Callao: Universidad

Nacional del Callao;2022. Disponible en:
<https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7770>

12. Cortes, M. Calidad del cuidado relacionado al estrés laboral del profesional de enfermería servicio de emergencia Hospital III Angamos – Miraflores 2021. [Tesis de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud] Lima: Universidad Cesar Vallejo;2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73356>
13. Durand, M. Estrés Laboral y Desempeño Laboral en el departamento de Enfermería del hospital sub regional de Andahuaylas, 2021. [Tesis de magister en salud pública, mención atención integral en urgencias y emergencias]Lima: Universidad Cesar Vallejo;2022. Disponible en:<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80032>
14. Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L., Chaparro, C. Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. Rev. de investigación en salud. universidad de Boyacá.2021 Jun; 8(2) :131-146.
15. Gonzales, P., Rodríguez, L. Su estructuración teórica: modelo de estrés laboral, autotrascendencia y consumo y no consumo de alcohol y benzodiazepinas en mujeres. Rev. Índice de Enfermería. 2023 oct;32(3): 77-90.
16. Casanova, M., Gonzales, W., Machado, F., Casanova, D., Gonzales, M. Hans Hugo Bruno Selye y el estrés, hito en la historia de la Medicina moderna. Rev. Médica Espirituana. 2023 jul;25(2).
17. Londoño, L. Análisis de las características del estrés laboral, según datos sociodemográficos, en el personal de la Corporación Universitaria Lasallista de Caldas Antioquia en el año 2016. Rev. de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia.2019 Jun ;17(17).

18. Fouilloux, A., Fouilloux, M., Tafoya, A. Fuentes de estrés académico en estudiantes de veterinaria durante el confinamiento por Covid-19. *Rev. de psicología y educación*.2022 Mar; 17(2):155-164.
19. Castillo, C., Noroña, D., Vega, V. Estrés laboral y ansiedad en trabajadores de la salud del área de terapia intensiva. *Rev. Cubana de Reumatología*.2022 Nov; 25(1).
20. Gonzales, A., Molero, M. Estrategias de afrontamiento en los conflictos entre adolescentes. *Universidad de Almería*.2022 May; 12(2): 146-170.
21. Febré, N., Mondaca, K., Méndez, P., Badilla, V., Parada, P., Ivanovic, P., Reinaldos, K., Canales, M. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición calidad en: enfermería: gestión, implementación y medición. *Rev. Ciencia y Enfermería*.2022 Oct; 29(3): 278-287.
22. Rodríguez, C., Valenzuela, S. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. *Rev. Enfermería Global*.2019 ago.; 11(18).
23. Urra, E., Jana, A., García, M. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. *Rev. Ciencia y enfermería*.2021 Set;17(3):11-22.
24. Campos, I., Cuba, J., Lozano, A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes post operados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. *Rev. Cubana de Enfermería*.2022 Nov; 38(3).
25. Requejo, M., Regalado, C. Percepción de la calidad del cuidado enfermero en pacientes con tratamiento de hemodiálisis en una institución de salud privada, Chiclayo - 2021. [Tesis de especialista en cuidados de enfermería a personas con afecciones nefrológicas]Chiclayo:

- Universidad Pedro Ruiz Gallo;2022. Disponible en:
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/11913>
26. Rodríguez, N. Estrés laboral en profesionales de enfermería de atención primaria de Tenerife. [Tesis de Máster Universitario en Investigación, Gestión y Calidad en Cuidados para la Salud]Tenerife: Universidad de La Laguna;2022. Disponible en:
<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/28146/ESTRES%20LABORAL%20EN%20PROFESIONALES%20DE%20ENFERMERIA%20DE%20ATENCION%20PRIMARIA%20DE%20TENERIFE.pdf?sequence=1>
 27. Guerrero, R., Meneses, M., De la Cruz, M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima-Callao, 2015. Rev. enfermería Herediana.2016 Abr; 9(2):127-136.
 28. Hernández, R., Mendoza, C. Metodología de La Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa Y Mixta. 8a. México: Mcgraw-HILL Interamericana Editores;2018.753.
 29. Castro, J., Gómez, L., Camargo, E. La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. Universidad Distrital Francisco José de Calda.2023 Jul; 27(75).
 30. Galarza, C. Diseños de investigación experimental. Rev. Ciencia América.2021 Oct; 10(1).
 31. Cortez, M., Villar, N., Iglesias, M., Cortez, M. Algunas consideraciones para el cálculo del tamaño muestral en investigaciones de las Ciencias Médicas. Universidad Carlos Rafael Rodríguez de Cienfuegos.2021 Jun; 18(5).
 32. Jiménez, C. Estrés laboral y calidad de atención de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2022. [Tesis de Especialista en Cuidado Enfermero en emergencias

y desastres]Lima: Universidad Norbert Wiener;2022. Disponible en:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5948>

33. Gamarra, J. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes. Puesto de Salud 15 de enero, 2018. [Tesis para Licenciada en Enfermería]Lima: Universidad Cesar Vallejo;2018. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17303?locale-attribute=>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL PÚBLICO ATE VITARTE 2024”

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS		
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del hospital público de emergencia Ate Vitarte 2024?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia.</p> <p>Objetivo específico</p> <p>OE1 Identificar la relación entre la fuente de presión de la variable</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Ha. Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del hospital público de emergencia Ate Vitarte 2024.</p> <p>Ho. No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del hospital público de emergencia Ate Vitarte 2024.</p>	<p>Variables</p> <p>Primera</p> <p>Variable:</p> <p>Estrés Laboral</p>	<p>Diseño metodológico</p> <p>Tipo de Investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Enfoque cuantitativo</p> <p>Método y diseño de investigación:</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>PE1 ¿Cómo se relaciona las fuentes de presión de la variable estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del hospital</p>	<p>estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia OE2 Identificar la relación entre las manifestaciones del estrés de la variable estrés laboral y la calidad del cuidado</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>HE1: Existe relación significativa entre las fuentes de presión de la variable estrés laboral</p>	<p>Segunda</p> <p>Variable:</p>	<p>Método hipotético-deductivo, diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional</p> <p>Población y muestra:</p>

público de emergencia Ate Vitarte 2024?	enfermero en el servicio de emergencia.	y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del hospital público de emergencia Ate Vitarte 2024.	Calidad del Cuidado Enfermero	La población se dispondrá de 48 enfermeros y 200 enfermeros y 132 enfermeros y 132 enfermeros atendidos en el servicio de emergencia del hospital público de emergencia Ate Vitarte.
PE2 ¿Cómo se relaciona las manifestaciones del estrés de la variable estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del hospital público de emergencia Ate Vitarte 2024?	OE3 Identificar la relación entre las estrategias de afrontamiento de la variable estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia.	HE2: Existe relación significativa entre las manifestaciones del estrés de la variable estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del hospital público de emergencia Ate Vitarte 2024.		
PE3 ¿Cómo se relaciona las estrategias de afrontamiento de la variable estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del hospital público de emergencia Ate Vitarte 2024?		HE3: Existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento de la variable estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del hospital público de emergencia Ate Vitarte 2024.		

Anexo 2: Instrumentos

“Cuestionario de Estrés Laboral”

Introducción:	
<p>Estimado sr. (a) tenemos formulada una serie de preguntas, acerca del estrés laboral, a continuación, la respuesta será marcada con una (x) a criterio personal, esta información es completamente confidencial y anónima.</p>	
<p>Instrucciones del entrevistador:</p> <p>1 = NUNCA 2= CASI NUNCA 3 = A VECES 4= CASI SIEMPRE 5 =SIEMPRE</p>	
No	Ítems
FUENTES DE PRESIÓN (ESTRESORES)	
01	¿El exceso de las funciones en su área de trabajo le parece intenso?
02	¿Dentro de su equipo de trabajo considera que existe una relación armoniosa?
03	¿En su centro laboral le parece que su jefe(a) inmediato expresa reconocimiento por su trabajo realizado?
04	¿El ambiente de trabajo en su institución le parece que se encuentra en óptimas condiciones?
05	¿En su área de trabajo le parece que la enfermera(o) asume su responsabilidad en la atención del paciente?
06	¿En su área de trabajo le parece que su jefe(a) se encuentra al frente de su organización y dirige adecuadamente a su personal?
07	¿En su área de trabajo Ud. ha observado que hay enfermeras(os) que tienen problemas para desconectarse de las actividades casa/trabajo?
08	¿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?
MANIFESTACIONES DEL ESTRÉS	
09	¿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?
ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	
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?
Muchas gracias por su colaboración	

“Cuestionario de Calidad del cuidado enfermero”

Introducción:

Estimado sr. (a) tenemos formulada una serie de preguntas, acerca de la calidad del cuidado enfermero, a continuación, la respuesta será marcada con una (x) a criterio personal, esta información es completamente confidencial y anónima.

Instrucciones del entrevistador:

- 1 = NUNCA
 2= CASI NUNCA
 3 = A VECES
 4= CASI SIEMPRE
 5 =SIEMPRE

No	Ítems
	Técnico científico
01	Mostro interés el enfermero durante su atención
02	Durante su atención mostro habilidad el personal de salud.
03	La enfermera uso protección personal durante su atención.
04	La enfermera (o) le explica bien sobre el procedimiento en el momento de la atención.
05	Al realizar algún procedimiento la enfermera utilizo equipo de bioseguridad.
06	La enfermera (o) demostró conocer cada procedimiento o indicación realizada
07	Comprende la información que le proporciono la enfermera(o).
08	La enfermera usa palabras sencillas para explicarle situaciones que se presenten.
09	La enfermera da soluciones a sus inquietudes
10	La enfermera resolvió sus dudas con las que llego al servicio
	Funcional-entorno
11	El enfermero (a) respeta el triaje y el orden de llegada.
12	Se contó con la historia clínica durante la atención en el servicio.
13	Las señalizaciones del servicio están correctamente colocadas.
14	La señalización en el servicio esta visible y legible.
15	El servicio de emergencia cumple con sus expectativas
16	El servicio de emergencia se encuentra ordenado.
17	El servicio de emergencia cuenta con iluminación adecuada.
18	Los espacios de atención se encuentran adecuadamente ventilados.
19	Los espacios de atención se encuentran limpios.
20	El área de espera esta acondicionado adecuadamente.

Interpersonal humano	
21	El enfermero (a) que lo atendió le inspira confianza.
22	El enfermero (a) se mostró amable durante la atención.
23	La información dada por el enfermero fue clara
24	El enfermero comprende amablemente su salud.
25	El enfermero(a) lo ayudo durante su atención.
26	Se le brindo información verdadera y oportuna.
Muchas gracias por su colaboración	

Anexo 3. Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Lic. Rosa Martha Huarcaya Chama

Título: Estrés laboral y calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del hospital público ATE vitarte 2024.

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Estrés laboral y calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del hospital público ATE vitarte 2024”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lic. Rosa Martha Huarcaya Chama. El propósito de este estudio es determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia. Su ejecución ayudará a/permitirá establecer la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente: Se explicará el procedimiento a realizar para la toma del instrumento, se firmará el consentimiento informado y se procederá con el llenado de los cuestionarios.

La entrevista/encuesta puede demorar unos 25 minutos y (según corresponda, añadir a detalle). Los resultados de la/los instrumentos se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario

Beneficios

Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación (de manera individual o grupal), que puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la aplicación del instrumento, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la Lic.

Rosa Martha Huarcaya Chama (número de teléfono: 974 594 767) o al comité que validó el presente estudio, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@ uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Investigador

Nombres:

Nombres:

DNI:

DNI:

● 19% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 12% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 18% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Universidad Wiener on 2023-03-17 Submitted works	2%
2	repositorio.unac.edu.pe Internet	2%
3	Submitted on 1685633470006 Submitted works	1%
4	uwiener on 2024-06-27 Submitted works	<1%
5	uwiener on 2023-02-19 Submitted works	<1%
6	Submitted on 1693193377593 Submitted works	<1%
7	Universidad Cooperativa de Colombia on 2023-03-23 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2023-11-23 Submitted works	<1%