



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 del personal de enfermería en la uci de un
hospital en Callao, Lima - 2024

Para optar el Título de
Especialista en Enfermería en Cuidados Intensivos

Presentado por:

Autora: Cruz Perez, Magally

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5992-836X>

Asesor: Dr. Molina Torres, José Gregorio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517>

Lima – Perú

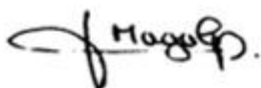
2024

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

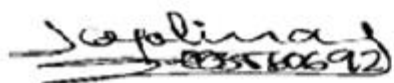
Yo, Cruz Perez, Magally, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería en Cuidados Intensivos de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Estrés laboral y calidad del cuidado del personal de enfermería en la uci de un hospital en Callao, Lima - 2024", Asesorado por el Docente Dr. Molina Torres, Jose Gregorio, CE N° 003560692, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517>, tiene un índice de similitud de 4 (Cuatro) %, con código oid: 14912:390528403, 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)
 Cruz Perez, Magally
 DNI N° 43183053



.....
 Firma del Asesor
 Dr. Molina Torres, Jose Gregorio
 CE N° 003560692

Lima, 09 de Octubre de 2024

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

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. En caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

<p><u>En el reporte turnitin se ha excluido manualmente solo lo que compone a la estructura del trabajo académico de investigación para Segundas Especialidades en Enfermería, y que no implica a la originalidad del mismo, tales como índice, subíndice, caratula.</u></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
--

DEDICATORIA:

Este trabajo de investigación se la dedico a Dios por Guiarme e iluminar mis camino y mente, a mi hijo por ser la fuente que mi inspiración, esfuerzo y perseverancia cada día de mi vida.

AGRADECIMIENTO:

A Dios por mantenerme con vida, salud y trabajo.
A mi hijo por ser motor y motivo en mi vida. A mi familia por ser mi apoyo y compañía en momentos difíciles. Agradecer también a la universidad Norbert Wiener, a cada uno de mis docentes que fueron parte de mi formación académica.

Asesor: Dr. Molina Torres, José Gregorio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517>

JURADO

Presidente : Dra. Uturunco Vera, Milagros Lizbeth

Secretario : Mg. Cabrera Espezua, Jeannelly Paola

Vocal : Mg. Goyburu Molina, Marlene Esther

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de contenido	v
Resumen.....	vii
Abstract	viii
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.1.1 Problema general	3
1.1.2 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 Teórica.....	4
1.4.2 Metodológica.....	5
1.4.3 Práctica	6
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	7
1.5.1 Espacial.....	7
1.5.2 Temporal.....	7
1.5.3 Población o unidad de análisis	7
2. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas	13
2.3. Formulación de la hipótesis.....	17
2.3.1 Hipótesis general	17
2.3.2 Hipótesis específica.....	18
3. METODOLOGÍA	19
3.1. Método de la investigación	19

3.2. Enfoque de la investigación	19
3.3. Tipo de investigación	19
3.4. Diseño de la investigación.....	20
3.5. Población, muestra y muestreo.....	20
3.6. Variables y operacionalización	22
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.7.1 Técnica	24
3.7.2 Descripción de instrumentos	24
3.7.3 Validación.....	24
3.7.4 Confiabilidad	25
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	26
3.8.1 Plan de procesamiento	26
3.8.2 Análisis de datos.....	26
3.9. Aspectos éticos	27
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	28
4.1. Cronograma de actividades	28
4.2. Presupuesto.....	29
4.2.1 Recursos	29
5. REFERENCIAS.....	30
6. ANEXOS	38
6.1. Matriz de consistencia.....	39
6.2. Instrumento de recolección de datos	40

RESUMEN

El estrés laboral en el personal de enfermería es un factor crítico que puede afectar significativamente la calidad del cuidado brindado en las unidades de cuidados intensivos, Este estudio busca explorar la relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en dicho contexto, proporcionando una base para futuras mejoras en la gestión y bienestar del personal. Por ello se propuso el **Objetivo:** Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos de un hospital en Lima, en el año 2024. **Materiales y Métodos:** Se seguirá una investigación hipotético deductivo, cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional. **Población:** 80 profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos a quienes se le aplicará la encuesta, para la variable estrés laboral se aplicó la revisión de tres jueces expertos. Esta validación fue utilizada por Castillo, citado por Alcalá en 2021, quién coincidió completamente con los jueces, obteniendo una confiabilidad del 95% y un nivel de significancia menor a 0.05, lo cual indica una alta fiabilidad del instrumento. Para el procesamiento de datos se realizó una base de datos en una tabla general en el programa de Microsoft office Excel seleccionando los datos cuantitativos y cualitativos, además se consideró cada dimensión existente para luego ser analizados a través del programa estadístico de SPSS V.22, esto permitió hacer el análisis estadístico descriptivo de cada variable, finalmente se utilizó un análisis estadístico de correlación de Spearman.

Palabras clave: Satisfacción laboral, calidad de cuidado, enfermería

ABSTRACT

Work-related stress among nursing staff is a critical factor that can significantly affect the quality of care provided in intensive care units. This study aims to explore the relationship between work-related stress and the quality of nursing care in this context, providing a basis for future improvements in management and staff well-being. Therefore, the objective was proposed: To determine the relationship between work-related stress and the quality of nursing care in the intensive care unit of a hospital in Lima in the year 2024. Materials and Methods: A hypothetical-deductive, quantitative, non-experimental, cross-sectional, and correlational study will be conducted. Population: 80 nursing professionals from the Intensive Care Unit to whom the survey will be applied. For the variable work-related stress, the review of three expert judges was applied. This validation was used by Castillo, cited by Alcalá in 2021, who fully agreed with the judges, obtaining a reliability of 95% and a significance level of less than 0.05, indicating a high reliability of the instrument. For data processing, a database was created in a general table in the Microsoft Office Excel program, selecting quantitative and qualitative data, and each existing dimension was considered to later be analyzed through the SPSS V.22 statistical program. This allowed for the descriptive statistical analysis of each variable, and finally, a Spearman correlation statistical analysis was used.

Keywords: *Job satisfaction, quality of care, nursing*

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El estrés Laboral es uno de los problemas de salud más importante en la actualidad y el profesional de la salud es el más afectado en especial el personal de enfermería que labora en una unidad critica como es el servicio de unidad de cuidados intensivos (UCI), quienes tienen a su cargo pacientes en mal estado general los cuales están en constante riesgo de vida debido a sus patologías y complicaciones (1).

Este es un fenómeno creciente que afecta significativamente a los profesionales, especialmente en las unidades de cuidados intensivos (UCI). En Asia, la Asociación de Naciones del Asia Sudoriental (ASEAN), la Asociación del Asia Meridional para la Cooperación Regional (SAARC) ha reportado que el 70% de los profesionales de enfermería en UCI experimentan niveles altos de estrés debido a la sobrecarga de trabajo y la presión emocional asociada con el cuidado de pacientes críticos en el año 2021 (2).

Por otro lado, en Europa, un informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS) del 2022 destacó que el 60% de los enfermeros en UCI en países como España e Italia reportan niveles de estrés laboral superiores a la media, lo que afecta directamente la atención al paciente (3). Además, en el Reino Unido, el Royal College of Nursing (RCN) señaló en el año 2021 que la falta de personal y los turnos extendidos contribuyen significativamente al estrés laboral en un 75% sobre los enfermeros de UCI, lo que repercute en la calidad del cuidado (4).

En consecuencia, en Alemania, la Asociación Alemana de Enfermería (DBfK) informó en 2019 que el 65% de los enfermeros en UCI sufren de estrés laboral severo, lo que contribuye a la disminución en la calidad del cuidado de los pacientes críticos y un aumento en las tasas de errores médicos (5).

De la misma forma, en Latinoamérica, el estrés laboral entre los enfermeros de UCI también es una preocupación creciente. En Brasil, el Consejo Federal de Enfermería (COFEN) informó en el 2021 que el 75% de los enfermeros en UCI experimentan estrés significativo debido a la falta de recursos y el alto número de pacientes (6). En México, un estudio de Ramírez et al., en el 2021 destacó que el estrés laboral afecta negativamente la calidad del cuidado de enfermería en UCI, con implicaciones importantes para la seguridad del paciente (7).

En este sentido, en Perú, específicamente en Lima, la situación de estrés laboral en las UCI de los hospitales es alarmante. Un estudio realizado en el Hospital Nacional Dos de Mayo en el 2021 reveló que el 65% de los enfermeros en la UCI experimentan altos niveles de estrés laboral, lo que afecta la calidad del cuidado proporcionado a los pacientes críticos. La situación se agrava debido a la falta de personal y recursos, lo que incrementa la carga de trabajo y la presión emocional sobre los enfermeros (8).

Por esta razón, el ministerio de salud (MINSA) reportes de salud en el Perú del año 2022, indican que cerca del 60% de la población sufre estrés y el 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral, la edad más común para sufrir este mal es entre los 25 a 40 años, cuando las personas asumen más responsabilidades, siendo las mujeres quienes presentan mayor vulnerabilidad a padecerlo (9).

Consecuentemente, Chacón en el año 2020 en su estudio sobre influencia del estrés laboral en la calidad del cuidado de enfermería Hospital II de Essalud de Ilo. En una muestra de 50 enfermeras donde 66,0 % manifiestan estrés laboral medio, 20.0% presenta estrés alto y 14.0% presenta estrés bajo, también se comprobó que el 46.0% presenta una regular calidad de cuidado al paciente seguido de un 36.0 % presenta deficiente calidad de atención y 18.0 % presento una mala o deficiente calidad de atención (10).

Finalmente, en un hospital en el Callao, Lima, se ha identificado un problema significativo de estrés laboral entre el personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos (UCI). Este estrés se debe principalmente a la sobrecarga de trabajo, la falta de personal y recursos adecuados, lo que resulta en una disminución en la calidad del cuidado hacia los pacientes críticos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad de cuidado del personal de enfermería en UCI de un hospital en el Callao, Lima 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión ambiente físico y calidad de cuidado del personal de enfermería en UCI de un hospital en el Callao, Lima 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión ambiente psicológico y calidad de cuidado del personal de enfermería en UCI de un hospital en el Callao, Lima 2024?

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión ambiente social y calidad de cuidado del personal de enfermería en UCI de un hospital en el Callao, Lima 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad de cuidado del personal de enfermería en UCI de un hospital en el Callao, Lima 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la dimensión ambiente físico y calidad de cuidado del personal de enfermería en UCI de un hospital en el Callao, Lima 2024.
- Determinar la relación entre la dimensión ambiente psicológico y calidad de cuidado del personal de enfermería en UCI de un hospital en el Callao, Lima 2024.
- Determinar la relación entre la dimensión ambiente social y calidad de cuidado del personal de enfermería en UCI de un hospital en el Callao, Lima 2024.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La justificación teórica sobre el estrés laboral y la calidad del cuidado del personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos (UCI) de un hospital en el Callao, Lima, es de gran importancia y relevancia, ya que aborda problemas importantes que involucran al personal de la salud como a las personas internadas. Esta investigación se sustenta en la teoría del estrés laboral de Karasek y Theorell, postula que el estrés resulta de un desequilibrio entre las demandas laborales y el control que los trabajadores tienen sobre

estas demandas. Según esta teoría, la falta de control y la alta demanda en el entorno de trabajo pueden llevar a niveles elevados de estrés, lo que afecta negativamente el desempeño y la salud de los trabajadores.

Asimismo, la calidad del cuidado de enfermería se puede analizar a través de Jean Watson, con su teoría humana, la cual enfatiza la importancia de un ambiente de trabajo que permita a los enfermeros ofrecer un cuidado compasivo y de alta calidad. Watson sostiene que un entorno laboral estresante puede comprometer la capacidad de los enfermeros para brindar un cuidado centrado en el paciente.

La contribución teórica de esta investigación radica en la integración de estas teorías para entender cómo el estrés laboral afecta la calidad del cuidado en la UCI. Al vincular el trabajo con la teoría del cuidado humano de Jean Watson, se refuerza la idea de que mejorar las condiciones laborales de los enfermeros no solo beneficia su bienestar, sino también la calidad del cuidado que proporcionan. Esta investigación aporta al campo de la enfermería al ofrecer una base teórica sólida para el desarrollo.

1.4.2. Metodológica

La justificación metodológica de la investigación sobre el estrés laboral y la calidad del cuidado del personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos (UCI) de un hospital en el Callao, Lima, se sustenta en el método científico de construcción del conocimiento, lo que garantiza la rigurosidad y validez de los hallazgos. Este estudio emplea un enfoque cuantitativo, que permite la recolección y análisis de datos numéricos precisos, facilitando la identificación de patrones y relaciones entre las variables estudiadas.

El tipo de investigación es descriptiva-correlacional, ya que busca describir el fenómeno del estrés laboral y su impacto en la calidad del cuidado de enfermería, así como establecer la relación entre estas variables. El diseño del estudio es no experimental y transversal, lo que significa que los datos se obtienen de datos puntuales en el tiempo sin tocar los datos o variables, proporcionando una instantánea precisa de la situación actual en la UCI.

Los instrumentos de la investigación incluyen encuestas estructuradas y cuestionarios validados, que se aplican a los enfermeros para medir sus niveles de estrés laboral y percibir la calidad del cuidado brindado. La utilización de estos instrumentos asegura la recolección de datos fiables y relevantes, fundamentales para el análisis y la formulación de conclusiones precisas.

El instrumento para la variable estrés laboral fue realizado por Castillo en el año 2020 (11), a su vez el instrumento calidad de cuidado, fue modificado y ampliado por Pumarica en el 2022 (12).

1.4.3. Práctica

La justificación práctica sobre el estrés laboral y la calidad del cuidado del personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos (UCI) de un hospital en el Callao, Lima, es de gran importancia y relevancia debido a su impacto directo en el bienestar de los enfermeros. Esta investigación proporciona una base sólida para desarrollar e implementar estrategias prácticas que puedan mejorar significativamente el entorno laboral y, por ende, la calidad del cuidado en la UCI. Entre las estrategias de solución propuestas se encuentran: Mejora de las condiciones laborales, Contratación de más personal, Programas de apoyo emocional, Capacitación continua, Evaluación y seguimiento.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Espacial

La investigación será hecha unidad de cuidados intensivos en el distrito constitucional del callao en un hospital de Essalud en la ciudad de Lima.

1.5.2. Temporal

La investigación se abordará en el transcurso tres meses que comprende desde junio a agosto 2024.

Población

La población de la presente investigación está conformada por enfermeros y enfermeras de la unidad de cuidados intensivos del hospital

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

En el 2020, Kakshapati et al. (13) realizaron un estudio en Canadá con el objetivo de "examinar la relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado del personal de enfermería en unidades de cuidados intensivos". La investigación fue correlacional y transversal, con una muestra de 250 enfermeros/as. Se usó una encuesta para medir lo Percibido y el Índice de Calidad del Cuidado de Enfermería. Se obtuvo que el 72% de los enfermeros/as reportaron altos niveles de estrés laboral y 28% en calidad del cuidado, se encontró una correlación negativa significativa del estrés y la calidad del cuidado ($r = -0.65$, $p < 0.01$). Las conclusiones indicaron que el estrés laboral afecta negativamente la calidad del cuidado, sugiriendo la necesidad de intervenciones para reducir el estrés y mejorar el cuidado en las UCI.

Así mismo, en el 2020 Johnson y Miller (14) llevaron a cabo un estudio en el Reino Unido con el objetivo de "analizar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en enfermeros de hospitales públicos". El estudio fue pre experimental, con una toma de 300 enfermeros/as. Se utilizó el Check list de Estrés Laboral y la Escala de Satisfacción Laboral. Los datos finales un 65% de los participantes experimentaron niveles altos de estrés laboral y 35% de satisfacción laboral, se obtuvo una correlación negativa importante entre el estrés y la satisfacción laboral ($r = -0.70$, $p < 0.01$). Las conclusiones destacaron que altos niveles de estrés laboral están asociados con baja satisfacción laboral, subrayando la importancia de implementar estrategias para reducir el estrés y mejorar la satisfacción del personal de enfermería.

Además, en el año 2021 García et al. (15) realizaron un estudio en España con el objetivo de "investigar la relación entre el estrés laboral y el bienestar psicológico en enfermeros/as de unidades de cuidados intensivos". El diseño fue correlacional y transversal, con una muestra de 200 enfermeros/as. Se emplearon el Cuestionario de Estrés Laboral y la Escala de Bienestar Psicológico. Los datos mostraron que el 68% de los enfermeros/as presentaban altos niveles de estrés laboral y 32% de bienestar psicológico, se encontró una correlación no significativa entre el estrés laboral y el bienestar psicológico ($r = -0.60$, $p < 0.01$). Las conclusiones señalaron que el estrés laboral reduce el bien emocional de los enfermeros, sugiriendo la necesidad de programas de apoyo emocional y manejo del estrés para mejorar su bienestar.

Por otro lado, en el 2021 Kim et al. (16) realizaron un estudio en Corea del Sur con el objetivo de "examinar la relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado en enfermería en hospitales públicos". El estudio fue correlacional, con una toma de datos de 220 enfermeros/as. Se utilizó una encuesta de Estrés Ocupacional y la Escala de Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería. Los resultados mostraron que el 70% de los participantes reportaron altos niveles de estrés laboral y 30% de calidad del cuidado, los datos obtenidos entre el estrés y la calidad del cuidado fueron ($r = -0.62$, $p < 0.01$). Las conclusiones indicaron que el estrés laboral impacta negativamente la calidad del cuidado de enfermería, sugiriendo la necesidad de implementar estrategias para reducir el estrés y mejorar el entorno laboral.

Finalmente, en el 2020 Martínez et al. (17) llevaron a cabo un estudio en México con el objetivo de "investigar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción del paciente en enfermeros de cuidados intensivos". La investigación fue de corte experimental, con una toma de 180 enfermeros/as. Se utilizaron el Inventario de Estrés Laboral y el

Cuestionario de Satisfacción del Paciente. Datos finales indicaron que el 75% enfermeros/as experimentaron grandes niveles de estrés laboral y 25% de satisfacción del paciente, se encontró una correlación negativa significativa entre el estrés y la satisfacción del paciente ($r = -0.67$, $p < 0.01$). Las conclusiones destacaron que el estrés laboral en el personal de salud de cuidados intensivos reduce la satisfacción del paciente, subrayando la importancia de estrategias para manejar el estrés y mejorar la calidad del cuidado.

A nivel nacional:

En el año 2020, Ramírez et al. (18) realizaron un estudio en Lima con el objetivo de "analizar la relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado en enfermería en hospitales públicos". La investigación fue correlacional y transversal, con una toma de 150 enfermeros/as. Se utilizaron el Cuestionario de Estrés Laboral y la muestra de Calidad del Cuidado de Enfermería. Los resultados mostraron que el 68% de los participantes reportaron altos niveles de estrés laboral y 32% en calidad del cuidado, se encontró una correlación negativa significativa entre el estrés y la calidad del cuidado ($r = -0.60$, $p < 0.01$). Las conclusiones indicaron que el estrés laboral impacta negativamente en la variable, sugiriendo una necesidad de intervenciones para mejorar el entorno laboral.

Además, en el 2023 Vásquez et al. (19) llevaron a cabo un estudio en Arequipa con el objetivo de "investigar la relación entre el estrés laboral y el bienestar psicológico en enfermeros/as de unidades de cuidados intensivos". La investigación fue de tipo transversal, con la toma de 130 enfermeros/as. Se empleó el Check list de Estrés Laboral y la Escala de Bienestar Psicológico. Los resultados mostraron que el 72% de ll personal de enfermería presentó altos niveles de estrés laboral y el 28% en bienestar psicológico, hubo la correlación negativa del estrés sobre emociones psicológicas ($r = -0.65$, $p < 0.01$). Las conclusiones señalaron el estrés laboral reduce el bienestar psicológico de los enfermeros.

En esa misma línea, en el 2021 González et al. (20) realizaron un estudio en Trujillo con el objetivo de "examinar el impacto del estrés laboral en la satisfacción laboral de los enfermeros en hospitales públicos". El diseño del estudio fue correlacional y transversal, con una muestra de 160 enfermeros/as. Se utilizaron el Inventario de Estrés Laboral y la Escala de Satisfacción Laboral. Los resultados indicaron que el 70% de los participantes experimentaron altos niveles de estrés laboral y el 30% en satisfacción laboral, se encontró una correlación negativa significativa entre el estrés y la satisfacción laboral ($r = -0.68$, $p < 0.01$). Las conclusiones destacaron la necesidad de estrategias para reducir el estrés y mejorar la satisfacción laboral.

Asimismo, en el periodo del 2020 Pérez et al. (21) llevaron a cabo un estudio en Cusco con el objetivo de "analizar la relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en UCI". La investigación fue no experimental con una muestra de 140 enfermeros/as. Se utilizaron el Cuestionario de Estrés Ocupacional y la Escala de Calidad del Cuidado de Enfermería. Los datos finales que el 74% de los participantes reportaron altos niveles de estrés laboral y el 26% en calidad del cuidado, se encontró una correlación negativa significativa entre el estrés y la calidad del cuidado ($r = -0.63$, $p < 0.01$). Las conclusiones indicaron que el estrés laboral afecta negativamente la calidad del cuidado.

Finalmente, en el año 2020 Ramírez et al. (22) realizaron un estudio en Piura con el objetivo de "examinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción del paciente en enfermeros de cuidados intensivos". La investigación fue de tipo correlacional y una toma de 145 enfermeros/as. Se utilizaron el Inventario de Estrés Laboral y una encuesta. Los datos finales mostraron un 66% de los enfermeros/as experimentaron altos niveles de estrés laboral y el 34% presentó satisfacción del paciente, hubo una correlación sin significancia

del estrés e satisfacción del paciente ($r = -0.64$, $p < 0.01$). Las conclusiones subrayaron la importancia de estrategias para manejar el estrés y mejorar la satisfacción del paciente.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Estrés laboral

2.2.1.1. Conceptualización del estrés laboral

El estrés laboral, según la Organización internacional del trabajo(OIT) se define como la reacción que el individuo presenta ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a su conocimientos y capacidades y que además pone a prueba para afrontar las situaciones en el trabajo (23).

El estrés laboral es una de las consecuencias de la exposición a riesgos psicosociales. se genera debido a una situación laboral de condiciones psicosociales adversas o desfavorables. El estrés laboral es la respuesta, física y emocional, a un desequilibrio entre las exigencias percibidas y las capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias (24).

El estrés laboral es un Tipo de estrés donde la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física y/o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan la salud, sino también su entorno más próximo ya que genera un desequilibrio entre lo laboral y lo personal (25).

2.2.1.2. Dimensiones del estrés laboral

Dimensión 1: Ambiente Físico

En una situación de estrés, el organismo tiene una serie de reacciones fisiológicas que suponen la activación del sistema nervioso, esta reacción es por el ambiente físico (26).

Dimensión 2: Ambiente Social

Se refiere a cualquier evento que cause impacto o impresión en el organismo humano ocasionado por el ambiente social (27).

Dimensión 3: Ambiente psicológico

Surge en un individuo como consecuencia de la alteración de sus relaciones con el ambiente que impone al sujeto superar estas demandas o exigencias, las cuales objetiva o subjetivamente resultan amenazantes para él y sobre las cuales tiene o cree tener poco o ningún control (28).

2.2.1.3. Teorías del estrés laboral

Teoría del Desbalance Esfuerzo-Recompensa:

Siegrist, sostiene que el estrés laboral surge cuando hay un desbalance entre el esfuerzo que los trabajadores invierten en su trabajo y las recompensas que reciben a cambio. Según Siegrist, "el estrés laboral es una consecuencia del desbalance entre el esfuerzo invertido y las recompensas recibidas" (29).

Modelo de Demanda-Control de Karasek:

Karasek y Theorell postulan que el estrés laboral resulta de las conexiones entre ámbitos laborales y de los trabajadores tienen en base a su trabajo. Según estos autores, "el estrés laboral se produce cuando las demandas del trabajo son altas y el control del trabajador sobre su labor es bajo" (30).

2.2.2 Calidad del cuidado

2.2.2.1. Conceptualización de la calidad del cuidado

La calidad del cuidado es un concepto fundamental en el ámbito de la salud, que se refiere a la provisión de servicios de salud que son seguros, eficaces, centrados en el paciente, oportunos, eficientes y equitativos. La calidad del cuidado de enfermería es el resultado alcanzado a través de la Gerencia del cuidado, de la satisfacción de las necesidades reales y sentidas de los usuarios (persona, familia y comunidad), en lo cual intervienen el personal de salud (31).

Según la teoría de Jean Watson se basa en la armonía entre mente, cuerpo y alma, a través de una relación de ayuda y confianza entre la persona cuidada y el cuidador (32).

2.2.2.2. Dimensiones de la calidad del cuidado

Dimensión 1: Estructura

Esta se refiere a los recursos físicos, humanos y organizacionales que facilitan la prestación de servicios de salud. Esta dimensión incluye aspectos como la infraestructura del hospital, la disponibilidad de equipos y tecnología, la capacitación y competencias del personal de enfermería, y las políticas y procedimientos establecidos para guiar la atención. Evaluar la estructura es fundamental, ya que proporciona el contexto y los medios necesarios para que se realicen procesos de cuidado eficientes y efectivos, lo que a su vez influye directamente en los resultados de salud de los pacientes. (33).

Dimensión 2: Proceso

La dimensión de proceso de la calidad del cuidado se centra en las actividades y procedimientos que se usan durante prestación en servicios de salud. Esta dimensión abarca la interacción entre el personal de enfermería y los pacientes, las intervenciones y tratamientos administrados, y la adherencia a los protocolos y guías clínicas establecidos. Evaluar el proceso es crucial, ya que permite identificar cómo se implementan las prácticas de cuidado y garantiza que se sigan las mejores prácticas y estándares, lo que contribuye a mejorar los resultados de salud y la satisfacción de los pacientes. (34).

Dimensión 2: Resultado

La dimensión en estudio es sobre los efectos finales de la atención sanitaria en la salud del paciente. Esta dimensión incluye indicadores como la mejora del estado de salud, la reducción de complicaciones, la satisfacción del paciente y la percepción de la calidad del cuidado recibido. Evaluar los resultados es esencial porque proporciona una medida directa del impacto de la atención de salud y permite determinar la efectividad de los procesos y estructuras implementados. Además, los resultados obtenidos pueden guiar futuras mejoras y ajustes en las prácticas de cuidado para asegurar una atención óptima y centrada en el paciente (35).

2.2.2.3. Teorías de la calidad del cuidado

Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson:

Jean Watson desarrolló esta teoría destacando la importancia de un cuidado compasivo y humanista. Según Watson, "la calidad del cuidado se mide no solo por la competencia técnica, sino también por la calidad de la relación humana entre el enfermero y el paciente" (36).

Modelo de Calidad de Donabedian:

Avedis Donabedian propuso una estructura sobre el cuidado, que se basa en tres componentes: estructura, proceso y resultados. Donabedian afirmó que "la calidad del cuidado puede evaluarse examinando los recursos y la organización (estructura), las actividades de atención (proceso) y los efectos en la salud del paciente (resultados)" (37).

Teoría de las Necesidades de Virginia Henderson:

Virginia Henderson desarrolló una teoría que se centra en catorce necesidades fundamentales del paciente que los enfermeros deben satisfacer para promover la salud, la recuperación y una muerte pacífica. Según Henderson, "la calidad del cuidado de enfermería se define por la capacidad de ayudar al individuo a satisfacer estas necesidades básicas" (38).

2.3 Formulación de la Hipótesis

2.3.1 Formulación de la Hipótesis General

H: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la calidad de cuidado del personal de enfermería en UCI de un hospital en él Callo, Lima 2024.

HO No existe relación significativa entre el estrés laboral y la calidad de cuidado del personal de enfermería en UCI de un hospital en él Callo, Lima 2024.

Hipótesis Especificas

Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral según la dimensión ambiente físico y calidad de cuidado del personal de enfermería en UCI de un hospital en él Callo, Lima 2024.

Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral según la dimensión ambiente psicológico y calidad de cuidado del personal de enfermería en UCI de un hospital en él Callo, Lima 2024.

Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral según la dimensión ambiente social y calidad de cuidado del personal de enfermería en UCI de un hospital en él Callo, Lima 2024.

3. METODOLOGÍA

3.1 Metodología de la Investigación

El estudio utiliza un método hipotético-deductivo porque aborda desde lo menor hasta lo más grande. Este método implica formular una hipótesis basada en teorías y conocimientos preexistentes, para luego deducir consecuencias específicas que pueden ser observadas o experimentadas (39).

3.2 Enfoque de la Investigación

Este proyecto es de enfoque cuantitativo porque se basa en análisis numéricos. Los resultados se verán reflejados en forma de cifras y estadísticas, lo que permite una medición precisa y objetiva de las variables estudiadas. Este enfoque cuantitativo facilita la comparación y generalización de los resultados, ya que se basa en datos cuantificables y replicables (40).

3.3 Tipo de Investigación

La investigación es de tipo aplicada, ya que investiga hechos que están sucediendo en el presente (41). Se observa a los participantes solo una vez, capturando así un momento específico sin seguimiento longitudinal. Este diseño permite obtener una instantánea precisa de la situación actual (41).

Además, el estudio es de alcance correlacional. El objetivo es determinar si existe una asociación significativa entre ellas y la naturaleza de dicha relación, sin implicar causalidad directa. Este enfoque proporciona una comprensión más profunda de cómo las variables pueden influenciarse mutuamente, lo cual es crucial para formular hipótesis más detalladas y precisas (43).

3.4 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es no experimental, esto significa que las variables no serán manipuladas independientes. En lugar de ello, se observa y analiza la realidad tal como ocurre de manera natural, sin intervención del investigador (44).

Este estudio es de corte transversal porque se realiza en un único punto en el tiempo, capturando una instantánea de las variables de interés y proporcionando una visión específica de la situación en un momento determinado (45).

3.5 Población Muestra y Muestreo

Población

La población de estudio será finita y estará constituida por 80 enfermeros del área de unidad de cuidados intensivos de un hospital del callao, 2024. Se trabajará con una muestra censal porque se tomará el total de la población solo tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

Muestra

Al ser una población reducida, se tomarán en cuenta a todos los enfermos del área de cuidados intensivos para la aplicación del instrumento.

Muestreo

El muestreo será de tipo censal, teniendo criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Enfermero profesional con al menos tres meses de experiencia en el servicio.
- Enfermero profesional interesado en participar en el estudio.
- Enfermero profesional que haya firmado el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Enfermero profesional con menos de tres meses de experiencia en el servicio.
- Enfermero profesional que no esté interesado en participar en el estudio.
- Enfermero profesional que no haya firmado el consentimiento informado.

3.6.- Variables y Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Estrés laboral	Según la OMS El estrés laboral se define como la reacción que el individuo presenta ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a su conocimiento y capacidades (46).	El estrés laboral es la reacción que la persona experimenta ante situaciones difíciles de exigencia que no son de su conocimiento en el ámbito laboral	Ambiente Físico	1.- Nivel de ruido en la UCI 2.- Calidad de la iluminación 3.- Condiciones de temperatura t ventilación 4.- Espacio disponible y distribución en la UCI 5.- Estado de mantenimiento de equipos médicos 6.- Ergonomía de los puestos de trabajo 7.- Higiene y limpieza del entorno	Ordinal	Alto 69 – 102 Medio 36 - 68 Bajo 0 – 34 A mayor puntuación mayor nivel de estrés
			Ambiente Psicológico	1.- Nivel de estrés percibido 2.- Satisfacción laboral 3.- Disponibilidad de recursos psicológicos 4.- Cultura organizacional 5.- Oportunidades de desarrollo profesional 6.- Reconocimiento y valoración del trabajo 7.- Carga de trabajo		
			Ambiente Social	1.- Relaciones interpersonales 2.- Apoyo social 3.- Comunicación efectiva 4.- Conflictos laborales 5.- Trabajo en equipo 6.- Participación en la toma de decisiones 7.- Clima Organizacional		

Calidad del Cuidado	Es el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados (47).	Es el nivel utilizado para evaluar los resultados de salud esperados, basado en conocimientos profesionales fundamentados en evidencia esencial para alcanzar una cobertura sanitaria.	Componente estructura	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Instalaciones físicas y equipos 2.- Recursos materiales 3.- Recursos humanos 	<p>Alto: 144 – 176</p> <p>Medio: 111 – 143</p> <p>Bajo: 44 – 110</p> <p>A mayor puntuación mayor nivel de estrés</p>
			Componente proceso	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Actitud del personal 2.- Manejo de protocolos 3.- Adherencia a los procedimientos establecidos 	
			Componente resultado	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Proceso de recuperación del paciente 2.- Capacidad de reacción 3.- Calidad del servicio brindado 4.- Competencias y habilidades del personal 	

3.7 Técnica e instrumento de Recolección de Datos

3.7.1 Técnica

Se empleará la técnica de la encuesta, la cual es ampliamente reconocida como un método eficaz en la investigación. Esta técnica permite recolectar datos de manera rápida y eficiente, facilitando la obtención de información relevante y precisa para el estudio. Mediante la aplicación de cuestionarios estructurados, se garantiza la sistematización de las respuestas, lo que contribuye a un análisis más detallado y riguroso de los resultados.

3.7.2 Descripción del instrumento

Para evaluar el estrés laboral, se utilizará la Escala de Estrés en Enfermería (NSS, por sus siglas en inglés), la cual fue validada en Perú por Castillo en 2020. Esta escala mide tres aspectos: ambiente físico, ambiente psicológico y ambiente social. El cuestionario consta de 34 ítems y proporciona un puntaje final que se clasifica en Alto, Medio o Bajo, de acuerdo con una escala Likert que va de 0 a 102 (48).

Para evaluar la variable Calidad del Cuidado, se utilizará el instrumento desarrollado por Viviano (49), el cual contiene 26 preguntas y está dividido en tres dimensiones: estructura, proceso y resultado. La escala de valoración del instrumento clasifica los resultados en tres niveles: alto (144-176 puntos), medio (111-143 puntos) y bajo (44-110 puntos).

3.7.3 Validación

La validación del instrumento estrés laboral, se llevó a cabo mediante la revisión de tres jueces expertos. Esta validación fue utilizada por Castillo (50), citado por Alcalá en 2021 (51), quien coincidió completamente con los jueces, obteniendo una confiabilidad del 95% y un nivel de significancia menor a 0.05, lo cual indica una alta fiabilidad del instrumento.

Respecto al cuestionario sobre la calidad del cuidado, Viviano (52) lo validó mediante la evaluación de siete expertos. Cada valoración alcanzó un valor $p=0,0212$, indicando que el instrumento posee una alta validez para su uso. En 2022, Pumarica empleó este cuestionario en su estudio titulado "Calidad del Cuidado de Enfermería y Nivel de Satisfacción de los Familiares del Paciente Crítico en la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital de Lima Norte 2022" (53).

3.7.4 Confiabilidad

La confiabilidad de la variable estrés laboral se evaluó utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo un valor final de 0.948 ($\alpha > 0.6$), lo que confirma la fiabilidad del instrumento. Para la variable calidad del cuidado, la confiabilidad se comprobó mediante una prueba piloto con 26 enfermeras en el centro médico naval en Lima, alcanzando un alfa de Cronbach de 0.900, lo cual asegura que el instrumento es altamente fiable para su aplicación en mi investigación.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

3.8.1 Plan de procesamiento

En primer lugar, se solicitará el permiso correspondiente al jefe de UCI de un hospital en el Callao para llevar a cabo la investigación.

En segundo lugar, se realizará una reunión previa con el jefe para explicarle y presentarle los detalles del estudio a ejecutar.

El tercer paso consistirá en aplicar los instrumentos a cada uno de los participantes.

En cuarto lugar, se informará a los participantes de la investigación sobre los objetivos y las evaluaciones que se pretenden realizar con los instrumentos presentados.

El quinto paso incluirá la entrega del consentimiento informado y la obtención de información.

Por último, se aplicarán los instrumentos y los datos serán analizados el programa estadístico SPSS versión 22.

3.8.2. Análisis de datos

Una vez realizada la aplicación de instrumentos se utilizará la base de datos a una tabla general en el programa de Microsoft office Excel seleccionando los datos cuantitativos y cualitativos, además considerando cada dimensión existente para luego ser analizados a través del programa estadístico de SPSS V.22. para realizar los análisis estadísticos descriptivo de cada variable, posteriormente se utilizará un análisis estadístico de correlación de Spearman a las hipótesis planteadas, colocando tablas que mejoren las descripciones de todas las variables del estudio y al final llegar a la redacción de los datos finales.

3.9 Aspectos éticos

En el estudio sobre "Estrés Laboral y Calidad del Cuidado del Personal de Enfermería en UCI de un Hospital en Callao, Lima - 2024", se respetarán estrictamente las normas establecidas en el código de ética de la Universidad Norbert Wiener, así como los datos fundamentales de la bioética en la investigación.

Para garantizar la ética y el respeto hacia los participantes, se obtendrá el consentimiento informado de todas las enfermeras que participen en el estudio. Este consentimiento se solicitará después de proporcionar una explicación detallada sobre los objetivos, procedimientos, riesgos y beneficios potenciales. Las personas involucradas tendrán la libertad de no acceder al estudio sin sufrir ninguna consecuencia negativa.

Además, se obtendrán todas las autorizaciones necesarias de las instituciones involucradas, asegurando que la investigación se lleve a cabo con la aprobación y supervisión adecuadas. Se protegerá la confidencialidad de los datos personales y se utilizarán únicamente con fines académicos y de investigación, garantizando que la identidad de los participantes no sea revelada.

La investigación se conducirá con el más alto grado de integridad y profesionalismo, siguiendo los principios de respeto, beneficencia, no maleficencia y justicia, asegurando que todos los procedimientos cumplan con las normativas éticas y legales vigentes.

4.2. Presupuesto

4.2.1 Recursos

Paran el desarrollo de la investigación se utilizarán diferentes recursos que serán financiados por la investigadora.

Tabla 1. Presupuesto para la elaboración del proyecto de investigación

Recursos no monetarios				
Materiales e insumos				
Insumo	Unidad de medida	Costo unitario (U)	Cantidad (Q)	Costo Total (U*Q)
Hojas A4 - Lexus	Soles	S/ 50.00	1	S/ 50.00
Lapiceros	Soles	S/ 5.00	10	S/ 50.00
Grapadoras	Soles	S/ 8.00	10	S/ 80.00
Archivadores	Soles	S/ 12.00	2	S/ 24.00
Perforadores	Soles	S/ 12.00	2	S/ 24.00
Calculadora	Soles	S/ 18.00	2	S/ 36.00
Memoria USB	Soles	S/ 89.00	2	S/ 178.00
Pasajes y Viáticos				
Descripción	Unidad de medida	Costo unitario (U)	Cantidad (Q)	Costo Total (U*Q)
Transporte		S/ 25.00	25	625
Servicios				
Nombre del servicio	Unidad de medida	Costo unitario (U)	Cantidad (Q)	Costo Total (U*Q)
Copias	Unidades	S/ 0.05	200	S/ 10.00
Conversión Digital	Unidades	S/ 0.05	200	S/ 10.00
Total				S/ 1,087.00

REFERENCIAS

1. Smith J, Brown A. *Work-related stress in healthcare: causes, effects, and solutions*. New York: Health Publications; 2020. Disponible en:
<https://www.hse.gov.uk/research/rrpdf/rr133.pdf>
2. World Health Organization (WHO). *Situación de enfermería en el mundo: A Report by ASEAN and SAARC*. Geneva: World Health Organization; 2021. Disponible en:
<https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240003279>
3. World Health Organization. *La salud mental en el trabajo*. Geneva: World Health Organization; 2021. Disponible en:
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
4. Royal College of Nursing (RCN). *Staffing and Stress Levels in ICU Nurses in the UK: 2021 Report*. London: Royal College of Nursing; 2021. Disponible en:
<file:///C:/Users/asus/Downloads/009-681.pdf>
5. Deutscher Berufsverband für Pflegeberufe (DBfK). *Severe Work Stress in ICU Nurses: Impact on Patient Care and Medical Errors*. Berlin: Deutscher Berufsverband für Pflegeberufe; 2019. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10040835/>
6. Conselho Federal de Enfermagem (COFEN). *Work Stress among ICU Nurses in Brazil: 2021 Report*. Brasília: Conselho Federal de Enfermagem; 2021. Disponible en:
https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v10n22/en_clinica3.pdf
7. Ramírez, M., Dávalos, A., Victoria, R. *Estresores laborales del personal de enfermería de un hospital de alta especialidad en México: Implications for Patient Safety*. Mexico

City: Health Research Press; 2021. Disponible en:

<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/01/1034787/estresores-laborales.pdf>

8. Mercado Torres G. *Nivel de estrés laboral en enfermeras en el Hospital Nacional Dos de Mayo. Enero - 2006* [tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana, E.A.P. de Enfermería; 2006. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/fde47b98-44b1-4b8d-9b96-e3c9dce192a8/content>
9. Ministerio de Salud (MINSA). *Estrés laboral en Lima 2022*. Lima: Ministerio de Salud; 2022. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/42313-estres-laboral-afecta-acasi-el-26-de-la-poblacion-adulta-de-lima>
10. Chacón. *Influencia del estrés laboral en la calidad del cuidado de enfermería Hospital II de Essalud de Ilo* [tesis]. Perú: Universidad Jorge Basadre; 2020.
11. Castillo D. *Estrés en personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos durante la pandemia COVID-19, en una clínica privada, Lima Metropolitana – 2020* [tesis para optar el título de licenciatura]. Perú: Universidad Norbert Wiener; 2020 [Internet]. [citado el 10 de julio de 2021]. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4419/T061_1088127_5_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. Pumarica Peláez FC. *Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de los familiares del paciente crítico de la unidad de cuidados intensivos en un hospital de Lima Norte 2022* [tesis para optar el grado de especialista en unidad de cuidados intensivos].

Lima, Perú: Universidad Privada Norbert Wiener; 2022 [citado el 18 de junio de 2024].

Disponible en:

http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6281/T061_43750734_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

13. Chacón G. *Influencia del estrés laboral en la calidad del cuidado de enfermería en el Hospital II de Essalud de Ilo: Estudio de 2020*. Lima: Revista de Salud Ocupacional y Ambiental; 2020. Disponible en:
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3408869>
14. Kakshapati A, Shrestha P, Shrestha PP. *The Effects of Work-Related Stress on Nurses' Performance in Hospital Settings* [tesis de licenciatura]. Finlandia: Bachelor of Health Care (Nursing); 2020. Disponible en:
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/504158/The-Effects-of-Work-Related-Stress-on-Nurses-Performance-in-Hospital-Settings.pdf?sequence=2>
15. Johnson A, Miller B. Análisis de la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en enfermeros de hospitales públicos. *Rev Salud Pública*. 2020; 15(3):125-135. Disponible en:
<http://www.revistasaludpublica.org/article/analisis-relacion-estres-satisfaccion-laboral>
16. García P, Rodríguez L, Fernández M, Martínez J. Investigación de la relación entre el estrés laboral y el bienestar psicológico en enfermeros/as de unidades de cuidados intensivos. *Rev Enfermería Clínica*. 2021 [citado 2021 Jun 12];16(2):98-108. Disponible en:
<http://www.revistaenfermeriaclin.org/article/estres-bienestar-psicologico-enfermeria-uci>

17. Kim S, Lee H, Park J, Choi K. Relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado en enfermería en hospitales públicos en Corea del Sur. *J Nurs Qual Care* [Internet]. 2021 [citado 2024 Jun 12];18(1):45-55. Disponible en:
<http://www.jnursqualcare.org/article/estres-calidad-cuidado-enfermeria-corea>
18. Martínez L, Gómez R, Hernández M, Sánchez J. Relación entre el estrés laboral y la satisfacción del paciente en enfermeros de cuidados intensivos en México. *Rev Salud Enfermería*. 2020;14(4):78-88. Disponible en:
<http://www.revistasaludenferm.org/article/estres-satisfaccion-paciente-enfermeria-mexico>
19. Ramírez J, Torres A, López P, Castillo M. Relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado en enfermería en hospitales públicos de Lima. *Revista Enfermería Salud Pública* 2020;12(3):123-133. Disponible en:
<http://www.revenfermsaludpublica.org/article/estres-calidad-cuidado-enfermeria-lima>
20. Vásquez M, Rivera L, Salinas P, Díaz R. Relación entre el estrés laboral y el bienestar psicológico en enfermeros/as de unidades de cuidados intensivos en Arequipa. *Rev Salud*. 2023;19(1):45-55. Disponible en:
<http://www.revsaludment.org/article/estres-bienestar-psicologico-arequipa>
21. González R, Flores J, Mendoza E, Huamán P. Impacto del estrés laboral en la satisfacción laboral de los enfermeros en hospitales públicos de Trujillo. *Rev Enfermería y Trabajo*. 2021;13(2):67-77. Disponible en:
<http://www.revenfermtrab.org/article/estres-satisfaccion-laboral-trujillo>
22. Pérez A, Cárdenas L, Chávez M, Paredes S. Relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en UCI en Cusco. *Rev Cuidado Internacional*. 2020;15(4):88-98. Disponible en:

<http://www.revcuradoint.org/article/estres-calidad-cuidado-uci-cusco>

23. Ramírez J, Torres A, López P, Castillo M. Relación entre el estrés laboral y la satisfacción del paciente en enfermeros de cuidados intensivos en Piura. Rev Enferm Salud Pública. 2020; 12(3):123-133. Disponible en:

<http://www.revenfermsaludpublica.org/article/estres-satisfaccion-paciente-piura>

24. Guerrero J. Calidad de vida y trabajo algunas consideraciones útiles para el profesional de la información. ACIMED; 2006. Recuperado el 07 de febrero de 2023. Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-4352006000200005&lng=es

25. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo. Ginebra: Suiza: Organización Internacional del Trabajo; 2016. Recuperado el 07 de febrero de 2023. Disponible en:

<https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

26. Fernandez F. EL ESTRES LABORAL (1 PARTE). ; 1997. Recuperado el 07 de febrero de 2023. Disponible en:

<https://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v22n491997/art04.pdf>

27. National Institute for Occupational Safety and Health. Stress at work. U.S. EEUU: Department of Health and Human Services, Public Health Service; 2000. Recuperado el 07 de febrero de 2023. Disponible en

<https://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/pdfs/99-101.pdf?id=10.26616/NIOSH PUB99101>

28. Moos C. Stress. Elsevier; 2017. Recuperado el 1 de abril de 2023 de doi: Disponible en:

<https://doi.org/10.1016/B978-0-12-809324-5.05724-24>

29. Tj Shors BH. Enciclopedia Internacional de Ciencias Sociales y del Comportamiento. Estrés, base neural.; 2021. Recuperado el 07 de febrero de 2023. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B0080430767035348>
30. Siegrist J. El estrés laboral es una consecuencia del desbalance entre el esfuerzo invertido y las recompensas recibidas. En: Siegrist J, editor. Teoría del desbalance esfuerzo-recompensa. 2nd ed. Madrid: Ediciones Salud; 2016. p. 45-60.
31. Karasek R, Theorell T. El estrés laboral se produce cuando las demandas del trabajo son altas y el control del trabajador sobre su labor es bajo. En: Karasek R, Theorell T, editores. Modelo de Demanda-Control del estrés laboral. 1st ed. Barcelona: Ediciones Laborales; 1990. p. 80-95.
32. Juárez P, García M. La importancia del cuidado de enfermería. Rev Enferm Inst Mex. 2010;17(2):3.
33. Huarcaya R. Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015 [Internet]. [Andahuaylas]: Universidad Nacional José María Arguedas; 2015. Disponible en: <https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/227/17-2015-EPAEHuarcaya%20HuisaPersepcion%20de%20la%20calidad%20de%20atencion%20en%20los%20usuarios%20del%20servicio%20de%20emergencias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
34. Agudelo D, Bretón J. Análisis comparativo de las revistas de psicología de la salud editadas en castellano. Revista Latinoamericana de Psicología. 2003;(35):3.

35. Pino P. Aplicación de la teoría de Henderson y su aproximación al cuidado avanzado en enfermería en un servicio de pediatría. *Medwave*. 2 de noviembre de 2012; 12(10). Disponible en:

<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Revisiones/Analisis/5548>
36. Fujieda T. Interpersonal Aspects of Nursing. *Kangogaku Zasshi*. 17 de febrero de 1988; 52(3):222-3.
37. Williams BC. Modelo de enfermería Roper-Logan-Tierney: un marco para complementar el proceso enfermero. *Nursing*. 1 de noviembre de 2015; 32(6):56-8.
38. Henderson V. La calidad del cuidado de enfermería se define por la capacidad de ayudar al individuo a satisfacer estas necesidades básicas. En: Henderson V, editor. *Teoría de las Necesidades Fundamentales del Paciente*. 1st ed. New York: Ediciones de Enfermería; 1966. p. 30-45.
39. Martínez F. *Metodo Inductivo*. Monterrey, México: Universidad Autonoma de Nuevo León, Facultad de Filosofía y Letras. Recuperado el 13 de agosto de 2021, Disponible en:

<http://eprints.uanl.mx/5599/1/1080071376.PDF>
40. Hernández, F. y B. *Metodología de la Investigación*. Libro. México: McGraw Hill; 2010
41. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. *Metodología de la investigación*. 6a ed. México: McGraw-Hill; 2014. p. 7-10.

42. Soto L. Investigación y tipos de investigación. Guatemala: Universidad Pontificia de Salamanca; 2011. Recuperado el 27 de setiembre de 2021. Disponible en: <https://es.slideshare.net/lili369/investigacin-y-tipos-de-investigacin>
43. Muñoz C. Metodología de la investigación. México: Oxford; 2015. Disponible en: <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
44. Siegrist J. El estrés laboral es una consecuencia del desbalance entre el esfuerzo invertido y las recompensas recibidas. En: Siegrist J, editor. Teoría del Desbalance Esfuerzo-Recompensa. 2nd ed. Madrid: Ediciones Salud; 2016. p. 45-60.
45. Karasek R, Theorell T. El estrés laboral se produce cuando las demandas del trabajo son altas y el control del trabajador sobre su labor es bajo. En: Karasek R, Theorell T, editores. Modelo de Demanda-Control del Estrés Laboral. 1st ed. Barcelona: Ediciones Laborales; 1990. p. 80-95.
46. Cvetković Vega A, Maguiña JL, Soto A, Lama-Valdivia J, Correa López LE. estudios transversales. Rev Fac Med Humana. 2021;21(1):1-7. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-179.pdf>
47. Lenis C, Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Aquichan [revista en Internet] 2015 [acceso 30 de Junio 2019]; 15(3): 413-425.
48. Viviano S. Percepción del paciente sobre la calidad de atención de la enfermedad en la Unidad de Oncología del Hospital Militar Central Militar- Perú 2017. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017.

49. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*. Abril de 2012; 23(2):88-95.
50. Blog de Salud, Ciencia y Tecnología. El rol de la enfermería en la salud pública. Instituto Nacional de Salud, Oficina General de Información y Sistemas (OEIDOCOGIS).
51. Mendoza N. Estrés laboral y calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo. Tesis de maestría. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019. Recuperado el 14 de abril de 2023. Disponible en:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14027>
52. Viviano G. Validación del cuestionario sobre la calidad del cuidado mediante evaluación de expertos. *Rev Valid Instrum [Internet]*. 2020 [citado 2024 Jun 12];10(2):100-110. Disponible en:
<http://www.revvalidinstrum.org/article/validacion-cuestionario-calidad-cuidado>
53. Pumarica L. Calidad del Cuidado de Enfermería y Nivel de Satisfacción de los Familiares del Paciente Crítico en la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital de Lima Norte 2022. *Rev Cuid Intens [Internet]*. 2022 [citado 2024 Jun 12];14(1):50-60.
<http://www.revcuridintens.org/article/calidad-cuidado-satisfaccion-familiares-uci-lima-2022>

ANEXOS

Anexo N° 1 Matriz de consistencia

Título de la Investigación: Estrés laboral y calidad del cuidado del personal de enfermería en uci de un hospital

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño de la investigación
problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Estrés Laboral	Tipo de investigación
¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad de cuidado del personal de enfermería en UCI de un hospital en él Callo, Lima 2024?	Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad de cuidado del personal de enfermería en UCI de un hospital en él Callo, Lima 2024.	Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la calidad de cuidado del personal de enfermería en UCI de un hospital en él Callo, Lima 2024.	Dimensiones: Ambiente Físico Ambiente Laboral Ambiente Social	Transversal - correlacional
Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la dimensión ambiente físico y calidad de cuidado del personal de enfermería en UCI de un hospital en él Callo, Lima 2024?	Objetivos específicos Determinar la relación entre la dimensión ambiente físico y calidad de cuidado del personal de enfermería en UCI de un hospital en él Callo, Lima 2024.	Hipótesis específica Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral según la dimensión ambiente físico y calidad de cuidado del personal de enfermería en UCI de	Variable 2: Calidad del cuidado	Método y diseño de investigación
¿Cuál es la relación entre la dimensión ambiente psicológico y calidad de cuidado del personal de enfermería en UCI de un hospital en él Callo, Lima 2024?	Determinar la relación entre la dimensión ambiente psicológico y calidad de cuidado del personal de enfermería en UCI de un hospital en él Callo, Lima 2024.	Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral según la dimensión ambiente psicológico y calidad de cuidado del personal de enfermería en UCI	Dimensiones: Estructura	No experimental
¿Cuál es la relación entre la dimensión ambiente social y calidad de cuidado del personal de enfermería en UCI de un hospital en él Callo, Lima 2024?	Determinar la relación entre la dimensión ambiente social y calidad de cuidado del personal de enfermería en UCI de un hospital en él Callo, Lima 2024.	Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral según la dimensión ambiente social y calidad de cuidado del personal de enfermería en UCI de	Proceso	Población y muestra
			Resultado	80 enfermeros del área de cuidados intensivos

Anexo N° 2 Instrumento de recolección de datos: Cuestionario de estrés laboral

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN ESTRÉS LABORAL EN ENFERMEROS

THE NURSING STRESSES SCALE (NSS)

- I. La persona que está aplicando el cuestionario es estudiante de la Especialización en Cuidados Intensivos en la Universidad Norbert Wiener y solicito su colaboración para obtener información que me permitirá evaluar el nivel de estrés en el personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional. No dude en contactarme si tiene alguna pregunta o necesita más información.

Señale la respuesta que Ud. considere adecuada, sobre la frecuencia que siente los siguientes enunciados: 0=Nunca. 1=A veces 2=Frecuentemente.

3=Muy frecuentemente

PREGUNTAS	ESCALA		
	0	2	3
DIMENSIÓN: AMBIENTE FÍSICO			
1. Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas			
2. Personal y turno imprevisible			
3. Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas)			
4. No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente			
5. No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería			
6. Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio			
DIMENSIÓN: AMBIENTE PSICOLÓGICO			
7. Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes			
8. Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora			
9. Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana			
10. No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio			

11. La muerte de un paciente			
12. No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio			
13. Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha			
14. El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo			
15. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente			
16. No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos. hostilidad, etc.)			
17. Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente			
18. No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente			
19. Ver a un paciente sufrir			
20. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente			
21. El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente			
22. El médico no está presente en una urgencia medica			
23. No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento			
24. No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado			
DIMENSIÓN: AMBIENTE SOCIAL			
25. Recibir críticas de un medico			
26. Problemas con un supervisor			
27. Problemas con uno o varios médicos			
28. Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente			
29. Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente			
30. Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible			
31. Pasar temporalmente a otros servicios! con falta de personal			
32. Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios			
33. Recibir críticas de un supervisor			
34. Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio			

Anexo N° 3 Instrumento de recolección de datos:

Calidad del cuidado

I. DATOS GENERALES

N° de Encuesta

Nombre del Encuestador.....

Nombre del establecimiento:.....

Fecha.... /...../....

II. DATOS DEL CUIDADOR DEL PACIENTE HOSPITALIZADO

1.- Edad (en años cumplidos):

2.- Tipo de seguro:

EsSalud () Privado () Otros ()

3.- Nivel educativo

Sin estudios () Primaria () Secundaria () Superior ()

III. INSTRUCCIONES

Estimado participante, su colaboración en este estudio es crucial para mejorar la calidad de la atención en el cuidado de enfermería. Le solicitamos que responda algunas preguntas sobre el servicio recibido por su paciente hospitalizado en UCI. Nos interesa conocer su opinión sincera, ya sea positiva o negativa. Por favor, complete todas las preguntas y si tiene comentarios o sugerencias, también son bienvenidos. Agradecemos mucho su ayuda. A continuación, se detalla en la tabla cómo se evaluará cada respuesta:

Código	Categoría	Escala
S	Siempre	4
CS	Casi Siempre	3
CN	Casi Nunca	2
N	Nunca	1

VI. PREGUNTAS

N°	PREGUNTAS	S	CS	CN	N
ESTRUCTURA					
1	El personal cuenta con la vestimenta apropiada de bioseguridad para la atención a su familiar				
2	En la UCI donde se encuentra hospitalizado su familiar, cuenta con los equipos necesarios para su monitorización				
3	El cuarto donde se encuentra su familiar cuenta con sistema de oxígeno empotrado				
4	Las veces que usted realiza alguna consulta sobre su familiar a la enfermera, esta tiene disposición de atenderlo				
5	La enfermera utiliza guantes para la atención de su familiar				
6	Le dieron a usted al ingreso a la UCI, vestimenta de bioseguridad				
7	El ambiente de UCI se mantiene estrictamente limpio y ordenado				
8	El ambiente donde está su familiar esta cuenta con sistema de extracción de aire				
PROCESO					
9	¿Considera oportuna la preparación que tiene el personal de enfermería, para el monitoreo de su familiar durante su estancia en UCI?				
10	Considera que el personal de enfermería tiene conocimientos sobre el material técnico (aparatos) del que disponía para el cuidado de su familiar				
11	El Personal de Enfermería, ¿revisaba y controlaba con frecuencia los aparatos que su familiar tenía colocados?				
12	Para la atención respectiva a los pacientes por parte del personal enfermero, este llevaba la indumentaria necesaria para revisar a su paciente				
13	Durante la estancia de su familiar en la UCI; siente que el Personal de Enfermería se interesaba por resolver y solucionar algunas dudas que usted presentaba				
14	La enfermera le explica algún procedimiento que le realiza a su familiar durante la atención en la UCI				
15	La enfermera le explica la importancia de mantener una adecuada desinfección y lavado de manos				
16	Las palabras que utiliza la enfermera son entendibles para usted				
17	Usted se mantiene tranquilo y confiado con la atención que realiza la enfermera en la UCI				
18	La enfermera le explica sobre la salud de su familiar				
RESULTADO					
19	El personal de enfermería, realiza atención especializada a su familiar				
20	Se siente satisfecho con los cuidados especializados de enfermería que recibe su familiar				
21	La recuperación de su paciente está en relación a lo que usted esperaba				
22	El personal de enfermería lo felicita por los progresos en la recuperación de su familiar				
23	Recibió un buen trato por parte del personal de Enfermería				
24	El personal de enfermería lo trata como usted se merece				
25	La enfermera le permite quedarse algunas horas con su familiar				
26	La enfermera le inspira confianza				

● 4% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 2% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados
- 0% 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	Universidad Cesar Vallejo on 2024-05-27 Submitted works	<1%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	<1%
3	uwiener on 2024-07-18 Submitted works	<1%
4	Universidad Wiener on 2024-05-21 Submitted works	<1%
5	uwiener on 2023-10-28 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2023-10-16 Submitted works	<1%
7	Universidad Wiener on 2020-11-11 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2024-09-01 Submitted works	<1%