



**Universidad
Norbert Wiener**

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

TRABAJO ACADÉMICO

**Estrés laboral y calidad del cuidado de enfermería en
pacientes del servicio de emergencia del hospital
Guillermo Almenara Irigoyen, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN CUIDADO
ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

Autor: TICLLACURI VALENZUELA, ROCIO DEL

CARMEN

0000-0001-9049-0151

**LIMA - PERU
2021**

**Estrés laboral y calidad del cuidado de enfermería en
pacientes del servicio de emergencia del hospital
Guillermo Almenara Irigoyen, 2021**

ASESOR: Mg. MIRIAM BASTIDAS SOLIS

0000-0002-7706-7786

DEDICATORIA

A mi familia por brindarme
su apoyo en especial mi hija
que me motiva seguir
adelante.

AGRADECIMIENTO

A dios por la vida y por darme la dicha de permanecer con mi familia y seguir luchando.

A mi asesora por su paciencia y enseñanza

A mis docentes por los conocimientos impartidos

A mis compañeros de estudios

JURADOS

Presidente : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña
Secretario : Mg. Yurik Anatoli Suarez Valderrama
Vocal : Mg. Milagros Lizbeth Uturnco Vera

Resumen

Objetivo: determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, 2021. Material y método de estudio: el presente trabajo de investigación será tipo descriptivo, diseño correlacional, de enfoque cuantitativo. La población del estudio está conformada por 160 enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Técnica e instrumento de recolección de datos: se utilizará 2 cuestionarios, escala de tipo Likert previa autorización y consentimiento informado de los participantes. Resultados: los resultados: los datos recolectados serán procesados en spp version26 para obtener media aritmética y frecuencia y desviación estándar de acuerdo a las dimensiones y luego se utilizará la escala de stanones para determinar el nivel medio, bajo o alto para constatar la hipótesis se utilizará el coeficiente de correlación de Spermán y para contrastar se utilizará tablas cruzada para determinar la relación que existen entre las variables y así obtener una conclusión.

Palabras claves: estrés laboral, calidad de cuidado.

Abstract

Objective: to determine the relationship between work stress and the quality of nursing care in patients of the emergency service of the Guillermo Almenara Irigoyen Hospital, 2021. Study material and method: this research work will be descriptive type, correlational design, focus quantitative. The study population is made up of 160 nurses from the emergency service of the Guillermo Almenara Irigoyen Hospital. Data collection technique and instrument: 2 questionnaires will be used, a Likert-type scale with prior authorization and informed consent of the participants. Results: the results: the data collected will be processed in spp version26 to obtain arithmetic mean and frequency and standard deviation according to the dimensions and then the stanones scale will be used to determine the medium, low or high level to verify the hypothesis. the Sperman correlation coefficient and to contrast, cross tables will be used to determine the relationship between the variables and thus obtain a conclusion.

Keywords: work stress, quality of care.

INDICE

INTRODUCCION	1
1. PROBLEMA.....	2
1.1.Planteamiento del Problema	2
1.2. Formulación del Problema.....	5
1.2.1. Problema general:.....	5
1.2.2. Problema específico.	5
1.3.Objetivos de Investigación.	5
1.3.1. Objetivo general.	5
1.3.2 Objetivos específicos:.....	5
1.4. Justificación.	6
1.4.1. Teórica.	6
1.4.2. Metodológica.	6
1.4.3. Práctica.	6
1.5. Delimitación de la Investigación.....	7
1.5.1. Temporal.....	7
1.5.2. Espacial.....	7
1.5.3. Recursos.....	7
2. MARCO TEORICO.....	7
2.1. Antecedentes.	7
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	7
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	8
2.2 Bases teóricas.....	10
2.2.1. Definición del estrés.....	10
2.2.2. Definición del estrés laboral en enfermeras.....	11
2.2.3. Dimensiones que generan estrés laboral.....	11
2.2.4. Estrés de enfermería en el área de emergencia.	13

2.2.5. El rol del enfermero de emergencia	13
2.2.6. Teoría de enfermería (modelo de Betty Neuman).....	13
2.2.7. Calidad:.....	14
2.2.8. Calidad del cuidado de enfermería.....	14
2.2.9. Dimensiones de la Calidad del cuidado.....	15
2.2.10. Teoría del cuidado.....	16
2.3. Formulación de Hipótesis.....	16
2.3.1. Hipótesis General.....	16
2.3.2. Hipótesis Especifico.....	16
3. METODOLOGIA.....	17
3.1. Método de la Investigación.....	17
3.2. Enfoque de la Investigación.....	17
3.3. Tipo de la Investigación.....	17
3.4. Diseño de la Investigación.....	17
3.5. Población, Muestra y Muestro.....	18
3.5.1. Criterios de Inclusión y Exclusión:.....	18
3.6. Variable Operacional.....	18
3.7. Técnicas E Instrumentos de Recolección.....	27
3.7.1. Técnica.....	27
3.7.2. Descripción del Instrumento.....	27
3.7.3. Validación.....	28
3.7.4. Confiabilidad.....	28
3.8. Plan de Procesamiento y Análisis de Datos.....	29
3.9. Aspectos Éticos:.....	29
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	30
4.1. Cronograma de Actividades.....	30
4.2. Presupuesto.....	33
5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	34

6. ANEXO.....	39
ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	39
ANEXO 2: FORMULA DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA; Error! Marcador no definido.	
ANEXO N ° 3: CUESTIONARIOS	42
Cuestionario de la escala de estrés de la enfermera.....	42
Cuestionario de calidad de cuidado	44
ANEXO N°4: CONSENTIMIENTO INFORMADO	46

INTRODUCCION

La presente investigación busca conocer la relación del estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

La tensión en el centro laboral es significada de preocupación que aqueja frecuentemente al personal de enfermería, ante situaciones que general estrés como exceso de pacientes para una sola enfermera, la inestabilidad laboral, problemas entre colegas todo esto influye a su vez presenta cansancio desgaste emocional y no presta interés ante la actividad a desarrollar, no cumplen sus metas y tienen a culpar otros por no sus acciones no realizadas y se enojan fácilmente (15).

En la actualidad el estrés de enfermería se ve reflejado en los cuidados que brindan.

Esta investigación contiene tres capítulos, en el capítulo I se describe el planteamiento del problema, la formulación del problema, los objetivos y la justificación de estudio.

El capítulo II contiene marco teórico y conceptual donde se menciona los antecedentes nacionales e internacionales, así como la base teórica y la formulación de hipótesis. En el capítulo III se menciona la metodología detallando los tipos y el nivel de la investigación diseño, población y muestra así mismo el procedimiento y plan de análisis en el que se especifica el instrumento. Finalmente se agregan las citas bibliográficas y se adjuntan, anexos: la matriz de consistencia e instrumentos.

1. PROBLEMA.

1.1. Planteamiento del Problema

La organización mundial de salud (OMS) define al estrés como respuestas del organismo ante una situación estresante que afecta al personal de enfermería, el cual repercute en la calidad del cuidado que brindan a los pacientes, donde el 80 % de trabajadores presentan estrés laboral. (1) En otros estudios realizados informan que en los países desarrollados padecen con más frecuencia de estrés laboral, de acuerdo a datos estadísticos los países con mayor prevalencia son China con un 73%, Alemania 28%, Holanda 16% Suiza 66%, Estados Unidos 59% y Noruega 41% (2).

Por otra parte, la National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH) de acuerdo al anterior párrafo nos menciona que los enfermeros son los que sufren mayor estrés debido a la exposición en el trabajo asociado a los factores individuales e organizacionales y ambientales en el entorno donde labora que generando comportamientos como irritabilidad en su trabajo, estos son respuestas que dañan la parte física y emocional del trabajador provocando una deficiencia en la calidad del cuidado hacia el paciente (3).

La organización internacional de trabajo considera que el estrés laboral es un riesgo para los países desarrollados y en proceso de desarrollo esto genera una gran pérdida económica, ante lo mencionado el estrés es considerado un problema de gran importancia ya que puede presentarse en cualquier profesión, principalmente se da en los profesionales de salud ocupando el cuarto puesto en el nivel en los problemas más relevantes. (4), (5)

Algunos estudios realizados en Europa como España, Australia, Alemania se han podido evidenciar que existe estrés laboral de enfermería tienen un alto porcentaje en un 75.7% presentan un alto nivel de estrés laboral y el 13.4% no presentan estrés laboral, el estrés que presentan los enfermeros de áreas críticas están vinculado con la presión laboral, muerte y el sufrimiento del paciente son considerados causas que ocasionan estrés laboral, así también como la falta de personal, antigüedad de infraestructura y falta de materiales o instrumentaría, esto repercute en el cuidado de los pacientes y se manifiesta a través de dificultad para tomar decisiones y agotamiento, dificultad para resolución de problemas, déficit de retención de información teniendo como consecuencia una inadecuada calidad del cuidado al paciente (6) (7) (8).

Asimismo, en América Latina el estrés laboral es catalogado como un gran problema en el sector laboral y es uno de los factores que influye negativamente en la calidad de atención de enfermería y dentro de los países latinos que más ha remarcado en estos últimos años es Argentina con un resultado alcanzado en un 65% (9).

En el país en las últimas décadas se ha evidenciado una brecha de los recursos humanos en salud en referencia a la demanda de los pacientes que deben recibir una atención, por lo tanto, de acuerdo a los reportes del observatorio del MINSA y el Colegio de Enfermeros del Perú hay 16.36 profesionales de enfermería por cada 10.000 habitantes con un total de 52.348 enfermeros a nivel nacional estando por debajo de los países miembros de la organización para la cooperación y el desarrollo económico (OCDE), es decir que nos faltaría 27.625 enfermeros para llegar a la mínima parte de 25 enfermeras por 10.000 habitantes. (10) Otro factor importante para el personal de salud está relacionado a la condición contractual respecto a su vinculación de trabajo en el sistema de salud CAS el 23.35% y el 6.2% como terceros no cuentan con estabilidad laboral ya que vienen renovando mensualmente o cada tres meses el contrato de acuerdo al cumplimiento de las normas de la institución, la demanda de pacientes en la actualidad va en aumento en los servicios de emergencia colapsando, se pueden observar a los pacientes en sillas de ruedas haciendo largas colas esperando una atención, finalmente estos factores engloban la parte ambiental e organizacional y logísticos, esto produce un mayor estrés en los trabajadores que laboran las instituciones, en las áreas críticas va en aumento el nivel de estrés ya que tienen que atender a pacientes con más afluencia de lo normal, en los hospitales del MINSA y ESSALUD, según el ratio enfermera-paciente, tienen 14 pacientes por enfermera a diferencia en las áreas críticas son 10 pacientes por cada enfermera esto refleja la escasez de recursos humanos, ante lo mencionado va disminuyendo la calidad del cuidado (11).

En el hospital Almenara, se realizó un estudio donde se ha podido evidenciar que el estrés laboral afecta a las enfermeras principalmente en áreas críticas, (shock trauma, unidad de cuidados especiales) donde el 64% equivalente a 19 enfermeras presentaron estrés laboral medio, el 23% equivalente a 7 enfermeras presentaron estrés alto y el 13% equivalente a 4 enfermeras presentaron estrés bajo donde efectivamente nos muestran que el profesional de enfermería presenta estrés en un porcentaje alto debido al agotamiento, que conlleva a la irritabilidad y la sobrecarga emocional afectando en el desempeño y la deficiencia de la calidad del cuidado y por consiguiente el déficit de la interacción con el paciente. (12)(13).

El cuidado de enfermería, ligado a la calidad, hoy en día, tiene un nivel de prioridad uno, a nivel mundial. Donde se garantiza el cuidado del paciente. Desarrollando habilidades para comunicarse y tener una atención eficaz (14). Dicha acción es parte del compromiso que brinda la enfermera con la finalidad de recuperar al paciente.

En general la percepción de los pacientes atendidos en un sistema de salud es negativa, del mismo modo en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen en el área de Emergencia, siendo un nosocomio de nivel III, se presta atención al paciente en estado crítico donde corre riesgo su vida ya sea en distintas patologías como cardíacas, alteraciones del sistema endocrino, respiratorios, neurológicos, gastrointestinales, se ha evidenciado que la calidad de cuidado de enfermería ha disminuido según lo que manifiestan los pacientes, que hay demora en la atención, desde el ingreso al servicio de emergencias hasta la solución de su padecimiento y esto se debe a la demanda de pacientes, trámites en admisión, pocos médicos, equipos de laboratorio y recursos humanos, que tardan para la entrega rápida de resultados y todo el sistema burocrático ante la mirada del paciente, esta demora en la atención en los tratamientos causa insatisfacción, esto hace que el personal de enfermería presenta estrés laboral y lo manifiesta con irritabilidad, desgaste físico y emocional, al preguntar a los pacientes, ellos expresan que la enfermera que les atendió en el turno anterior no es tolerante, deseo que usted me cuide, la enfermera no me escucha me evade, su colega se olvidó administrar mis medicamentos, la enfermera anterior no tiene tino para responder es muy renegona. Es por ello que se planteó la siguiente problemática.

El servicio de emergencia no es ajeno a toda la problemática antes planteada, por lo cual el personal de enfermería tiene que tener conocimientos actualizados para brindar un manejo rápido ante situaciones de emergencia, que ponen en peligro su vida y su estado emocional. Por consiguiente, tendremos una opinión asertiva, el cual mide la calidad del servicio ofrecido por el hospital, por eso es importante el compromiso que tiene el personal de enfermería frente a este malestar y por ello se debe evitar y trabajar para liberar al profesional de enfermería del estrés, y de esta forma ayudar, administrar, motivar en su recuperación al paciente y lograr una satisfacción positiva

1.2. Formulación del Problema.

1.2.1. Problema general:

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, 2021?

1.2.2. Problema específico.

- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión factores ambientales del estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen,2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión factores organizacionales del estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen,2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión factor individual del estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen,2021?

1.3 Objetivos de Investigación.

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen,2021.

1.3.2 Objetivos específicos:

- Identificar la relación entre la dimensión factores ambientales del estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen 2021.
- Identificar la relación entre la dimensión factores organizacionales del estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen 2021.
- Identificar la relación entre la dimensión del factor individual del estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen 2021.

1.4. Justificación.

1.4.1. Teórica.

El trabajo de investigación que se realizará es de relevancia porque permitirá contribuir en la parte estadística al área de salud ocupacional donde se evaluara el estrés laboral y la calidad del cuidado que se realizan a los profesionales de enfermería ya su vez permitirá conocer información sobre la relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería que brinda al paciente. Esta investigación servirá para fortalecer la calidad del cuidado de enfermería e identificar las dimensiones de estrés laboral que presenta el personal de enfermería para así poder mejorar la calidad del cuidado.

Según los estudios de teorías de enfermería como Jean Watson nos habla que el cuidado que emplea la enfermera utiliza la mente, cuerpo y alma esto permitirá que el paciente participe en su cuidado desde el inicio de la atención hasta su recuperación del paciente, para así poder realizar un adecuado cuidado.

1.4.2. Metodológica.

El presente estudio pretende medir las variables utilizando dos instrumentos validado y fiable lo que permitirá conocer la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad de cuidado que viene presentando el personal de enfermería con la finalidad que puedan ser tomados como referencia a próximos estudios, la investigación es impórtate porque permite conocer un tema de gran importancia que en la actualidad está generando algunos problemas en cuanto a la relación entre el estrés y la calidad del cuidado.

1.4.3. Práctica.

Los resultados de esta investigación contribuirán a proponer soluciones y tomar decisiones para mejorar el cuidado de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara, generando de esta manera estrategias para mejorar la calidad de atención que brinda al paciente, con el fin que el personal de enfermería pueda revisar y así reflexionar su conducta que pueda fortalecer sus debilidades en el trabajo que realiza, esto es beneficioso para el hospital ya que se puede disminuir el estrés laboral de manera que aumentará la calidad de cuidado.

1.5. Delimitación de la Investigación.

1.5.1. Temporal.

La investigación se llevará a cabo en el periodo del mes de noviembre y diciembre 2021.

1.5.2. Espacial.

El estudio se realizará en la ciudad de Lima en el distrito de la Victoria en el Hospital Guillermo Almenara.

1.5.3. Recursos.

Sera autofinanciado, con los recursos que se utilizará para medir en esta investigación se aplicará el instrumento a las enfermeras del servicio de emergencia, para la medición de calidad del cuidado de enfermería fue la autora Karina Coronado Luna Velásquez, para la medición del estrés laboral de enfermería se utilizará el instrumento Nursing Stress Scale creado por Gray Toft.

2. MARCO TEORICO.

2.1. Antecedentes.

2.1.1. Antecedentes internacionales

Cachiguango K, (2018) tuvo como objetivo “determinar la influencia del estrés laboral en la calidad de atención brindada a los pacientes del hospital Alberto Correa Cornejo”, el estudio que realizo es cuantitativa descriptivo no experimental de corte transversal y correlacional, el instrumento se aplicó el test de maslach burnout para medir el nivel de estrés y una encuesta para medir la calidad tuvo como población y muestra 42 enfermeras y 30 pacientes donde se encontró los resultado obtenido fue el 50% tiene nivel de estrés bajo , el 50 % nivel de estrés media no se presenta nivel de estrés alto, en relación a la calidad presentan buena calidad de atención y en conclusión en relación al estrés y calidad de cuidado es moderado. (37)

Cremades J, (2016) tiene como finalidad en su estudio realizado “determinar el nivel de calidad del cuidado del profesional del enfermería en las unidades Hospitalarias Medicas” , el estudio que realizo es cualitativo, descriptivo- analítico seguido la metodología Delphi, se trabajó con una muestra 82 enfermeras, como resultado del estudio obtuvieron la sobrecarga es el primer factor estresante y en conclusiones confirman que la sobrecarga laboral es causa del estrés y también el sufrimiento y el deceso del paciente. (38)

Villarruel M, (2019) objetivo “ determinar el estrés laboral y la calidad de atención en los centros obstétricos y quirúrgicos del hospital San Luis de Otavalo, el estudio que realizo es de tipo descriptivo, se trabajó con una muestra de 34 profesionales de la salud y 292 pacientes, el instrumento que utilizo para el estrés laboral fue la escala de maslach y para determinar la calidad de atención se realizó una entrevista en base a la herramienta siusex, cuyos resultados dieron que los profesionales de salud desarrollan un nivel de estrés bajo y la calidad de atención es buena ya que muestra satisfacción en los pacientes, en conclusión se observa que existe estrés bajo y satisfacción por la atención. (39)

Mendoza N, (2019) dicho estudio tiene como objetivo “determinar la relación entre el estrés laboral y calidad de vida laboral del profesional de enfermería del hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo”, el tipo estudio realizado es descriptivo y correlacional, tuvo una población de 240 profesionales , se utilizó como instrumento dos cuestionarios, en este trabajo se utilizó el alfa de Crombach para verificar la confiabilidad dando como resultado 0,946, como resultado de la investigación que hay una relación entre el estrés laboral y calidad de vida como conclusión diseñan planes para reducir el estrés laboral y establecer estrategias para el reconocimiento o incentivo al personal de enfermería. (40)

Álvarez I y Gutiérrez A, (2018) tiene como objetivo “identificar el nivel de estrés y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería en la unidad de ginecología del hospital Sagrado Corazón de Jesús” cuyo método de estudio es descriptivo de corte transversal, se utilizó como instrumento maslach burnout inventory para medir el nivel de estrés en el personal de enfermería y cuestionario de calidad de cuidado de enfermería para medir la calidad de atención, tuvo como muestra de 27 enfermeros y 20 pacientes hospitalizados cuyo resultado fue relevaron datos negativos y con respecto a la calidad de cuidado es negativa es decir no están satisfechos con el cuidado recibido por el personal de enfermería en conclusión que las enfermeras del área de ginecología tienen mayor estrés y este tiene relación directa con la calidad de cuidado que brinda al paciente. (41)

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Velesville K, (2015) dicho estudio tuvo como objetivo “determinar la influencia del estrés laboral del licenciado en enfermería en la calidad del cuidado que brinda al paciente en el servicio de emergencia adultos del hospital Sabogal”, el método utilizado fue descriptivo de tipo cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, el instrumento que se utilizo es un cuestionario para medir el estrés laboral y la calidad de cuidado. Se trabajó con una población

de 75 enfermeras y 63 pacientes y como resultado a esta investigación el estrés laboral 71.4% indican un nivel alto, 28.6% nivel medio no se registran estrés bajo, en cuanto a la calidad de enfermería el 39.7% deficiente, el 38.1% manifiesta que es regular la calidad del cuidado y el 22.2% es bueno, estos resultados indican alta correlación entre variables de estudio de $p < 0.01$. En conclusión, el estrés laboral influye negativamente en la calidad del cuidado que brinda al paciente. (42)

García A, (2016) su estudio tuvo como objetivo “analizar la relación entre el estrés laboral y el cuidado de enfermería en el centro quirúrgico del hospital Augusto Hernández Mendoza, Ica, 2016”; el estudio que realizó descriptivo no experimental correlacional con diseño transversal; como instrumentos que se utilizaron the nursing stress scale para determinar el nivel de estrés y el cuestionario care Q para ver la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería. Se trabajó con una población de 17 enfermeras y 75 pacientes de centro quirúrgico y como resultado se obtuvo que el 47.1 % de los enfermeros tienen estrés altos, el 23.5% de los enfermeros tienen estrés medio, 29.4% estrés bajo en cuanto a su cuidado el 52.9% de los pacientes dicen que el trato es bueno, 47.1% de los pacientes manifiestan un mal cuidado, el chi cuadrado señala relación significativa entre las variables de estudio en que $p < 0,00$, en conclusión existe relación estadística significativa entre estrés laboral y el cuidado de enfermería. (43)

Reyes S,(2019) tiene como objetivo “determinar la relación entre el estrés y la calidad de cuidado de la enfermera en el paciente Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz”, el estudio es de tipo descriptivo correlacional de corte trasversal; el instrumento que se utilizó para medir el estrés laboral consta de 16 ítems, y el otro instrumento para medir el estrés laboral es nursing care quality, se trabajó con una población 30 enfermeras y como resultado el 77% de las enfermeras del servicio de emergencia tienen un nivel bajo de estrés, mientras el 20% tienen un nivel medio y 3% tienen un nivel alto, en cuanto a la calidad que brinda la enfermera el 53% manifiesta regular, 30% buena calidad, 17% mala calidad de cuidado, en conclusión existe una relación significativa entre el nivel de estrés y la calidad de cuidado de la enfermera brindado al paciente con un $p < 0.01$. (44)

Taboada R, (2015) como objetivo tuvo “conocer el nivel de calidad del cuidado del profesional de enfermería relacionado con el nivel de estrés laboral, clínica Robles, Chimbote”; la metodología que utilizó en esta investigación es descriptiva, correlacional y de corte transversal, se aplicó el cuestionario de estrés laboral y una guía observacional de

la calidad del cuidado, se trabajó con una población de 14 profesionales de enfermería y como resultado 63% presentan un buen nivel de calidad de atención y 35.7% presenta un nivel regular de la calidad de cuidado, no se observó deficiencia del cuidado mientras en el estrés laboral el 50% de enfermeras presento un moderado estrés, 28.6% presento un nivel bajo de estrés y el 21.4% presenta un nivel alto de estrés laboral. En conclusión, si existe relación estadística significativa entre el nivel de la calidad de cuidado del profesional de enfermería y estrés laboral en la clínica Robles con $p < 0.01$. (45)

García N, (2018) tiene como objetivo “determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención en los enfermos del centro de salud Santa Julia Piura”. Dicho estudio es de tipo cuantitativo de corte transversal descriptiva correlacional, Se trabajó con una población de 20 profesionales y pacientes a las que se aplicaron las encuestas y como resultado del nivel de estrés 70 % es alto, en la calidad del cuidado es regular con 65% en la dimensión humana, 55% es regular con la dimensión técnico, 50% con la dimensión científica es regular en conclusión el estrés laboral influye negativamente en la calidad de atención que se le brinda al paciente según la prueba de Pearson -0.645 . (46)

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Definición del estrés.

Según la Real Academia Española, el significado de estrés deriva del latín *stringere*, tiene como significado tensión o también llamada tensión provocada por situaciones que producen agotamiento y producen reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos (15).

Para la Organización Mundial de Salud (OMS), la palabra estrés es un conjunto de reacciones fisiológicas producidas por el organismo frente a una determinada acción ocasionado por una tensión acumulado como efecto negativo ante un determinado hecho (16).

Así mismo otros autores mencionan que es una respuesta emocional y psicológica que ofrece una persona ya sea tanto interna como externa de la persona, los cuales requieren un cambio en la adaptación mental y físicos si se presentan en situaciones positivas o negativas ante una situación de estrés (17).

Por lo tanto, es un estado que genera ansiedad de manera desproporcionada, que causa manifestaciones externas, que se da en un tiempo determinado y desencadena diferentes

tipos de patologías al debilitarse el sistema inmunológico de la persona que se encuentra en una situación de estrés (18).

2.2.2. Definición del estrés laboral en enfermeras.

Es la preocupación que tiene el personal de enfermería ante situaciones que general estrés como exceso de pacientes para una sola enfermera, la inestabilidad laboral, problemas entre colegas todo esto influye a su vez presenta cansancio desgaste emocional y no presta interés ante la actividad a desarrollar, no cumplen sus metas y tienen a culpar otros por no sus acciones no realizadas y se enojan fácilmente (19).

Es por esta razón que las enfermeras tienden a presentar estrés laboral antes situaciones ya mencionadas anteriormente es ahí donde pone a prueba la forma de afrontar dicho problema. Sin embargo, puede producirse en su centro trabajo y va complicándose cuando no siente el apoyo de sus jefas o colegas, también se dan ante situación que no pueden resolver como presión laboral o exigencias. Según la organización internacional de trabajo menciona que el estrés laboral que presenta las enfermeras se da por exigencias de la misma labor que desempeña, donde los recursos humanos e insumos son insuficientes, aunque ellas tengan el conocimiento y capacidad de resolución no cumplen con las exigencias de la empresa generando estrés (20).

También se presenta ante situaciones complejas que no pueden resolver y tienden a esforzarse y más la presión, presentan irritabilidad, se alteran y enojan fácilmente no siempre cumplen con las actividades propuestas (21).

De manera que el trabajador presenta sobrecarga laboral y presión en su servicio ante las exigencias del trabajo, tienden a tener miedo o persecución produciendo alteraciones en el estado anímico, es el principal riesgo psicosocial donde el trabajo mental supera al trabajo físico (22).

2.2.3. Dimensiones que generan estrés laboral.

2.2.3.1. Factores ambientales.

Son los que se da fuera del Hospital, pero afectan en el desenvolvimiento de las enfermeras, producen una alteración en la persona y aumentan sus exigencias físicas su actividad laboral. Los factores ambientales que presentan los trabajadores son:

- Las incertidumbres económicas, que son causadas por la reducción del personal, reducción de sueldo como consecuencia trae la inquietud en la persona o angustia.
- Los cambios de gestión provocan tensión que conlleva a cambios del personal como consecuencia hay presión en el personal y provocan estrés.
- Las incertidumbres tecnológicas la innovación es una amenaza en las personas generando un estrés o tensión por no tener habilidades para captar a la innovación (23).

Entre ellos tenemos iluminación inadecuada ya que es necesaria para procedimientos como canalización de vías, ruidos en el ambiente ya sea por alarmas, motor de ventiladores y monitores que hay en las habitaciones o sensores que alteran la labor de enfermería así también los ambientes contaminados, ya que el personal de enfermería continuamente esta con el riesgo de exposición a fluidos corporales: sangre, heces, orina a desechos biológicos, también es importante la ventilación para la eliminación de olores y así mejorar la circulación del aire y evitar infecciones cruzadas (24)

2.2.3.2. Factores organizacionales.

Son presiones laborales que se producen en el Hospital para evitar errores, sobre carga laboral entre los principales tenemos:

- Exigencia de las tareas o actividades de enfermería: son los que se relacionan con la actividad de enfermería y las condiciones laborales. Exigencia del rol: “son presiones que se dan trabajador para cumplir con las metas de la organización”. Estructura de la organización: “el orden del nivel de la organización y el exceso de normas y reglamentos que causan tensión miedo y ansiedad y conllevan a producir estrés laboral”. Liderazgo organizacional: en algunas empresas las gerencias o ejecutivos de dichas organizaciones producen miedo, angustia que provocan estrés en el trabajador, conllevando un clima laboral tenso (24).
- Se refiere a la disposición del persona, turnos diurnos y nocturnos en días festivos, genera estrés la sobrecarga de trabajo, el clima organizacional, malas relaciones interpersonales, jornada de trabajo excesivo por falta de personal (25).

2.2.3.3. Factores individuales.

Son factores fuera del trabajo, pero causan un comportamiento de la persona que pueden influir en forma mala en su trabajo.

Problemas familiares: separaciones, problemas en el hogar ya sea con los hijos son causantes de estrés en los trabajadores.

Problemas económicos: se da cuando la persona gasta más de la cuenta, no administran bien su dinero esto genera un estrés.

Personalidad: son los que nacen de cada persona va adquiriendo, en algunas personas la personalidad acentúa los aspectos negativos generando un clima laboran malo (25).

2.2.4. Estrés de enfermería en el área de emergencia.

El personal de enfermería que desempeña funciones en unidades críticas como emergencia y UCI, tienen destrezas de gran importancia que resaltan en los cuidados frente a situaciones difíciles que continuamente se presentan en dicho servicio y el cual mejora la calidad del cuidado al paciente, sin embargo, el lado negativo de esta situación es la presión de los familiares para que sea atendido con rapidez y esto sumado a la cantidad de pacientes que maneja cada enfermera conlleva al estrés del personal (26).

2.2.5. El rol del enfermero de emergencia

El personal de enfermería es fundamental en la atención del paciente, conjuntamente con el equipo de turno, debido a la gran demandad que se presenta en el servicio de emergencia esto obliga estar altamente capacitado para valorar utilizando metodologías tales como la exploración física al pacientes que nos permite identificar los signos y síntomas que aquejan a los pacientes, para poder realizar diagnósticos de enfermería ya sean reales y de riesgo priorizando y así realizar las intervenciones con el objetivo de recuperar la salud del paciente (26).

2.2.6. Teoría de enfermería (modelo de Betty Neuman).

El modelo de Betty Neuman, es un proceso de equilibrio en que el individuo que presenta con la interacción entre los agentes estresores ante esta situación tiene que mantener el equilibrio y adaptarse frente a problemas sino se realiza genera un desequilibrio que cambia la salud. Este modelo detalla las relaciones del humano como un sistema, dicho sistema tiene a preservar un equilibrio ante los niveles de tensión que causan daños y beneficio según la naturaleza, grado y potencial con el fin de reducir el cambio. El individuo presenta resistencia entre el factor interno que lo protege de situaciones estresantes, la personal tiene una línea de defensa que es importante fortalecer (27).

2.2.7. Calidad:

La Real Academia Española (RAE) define a la calidad como un conjunto de características que le da valor a una atención o cuidado y lo califican de buena o mala según la percepción del paciente (28).

Por otra parte, la organización internacional de normalización (ISO) define a la calidad como un resultado de acciones de un grupo que brinda un servicio, con la finalidad de ver el resultado ya sea bueno o malo (28).

Así también la World Health Organization (OMS) menciona que este término tiene como finalidad superar las expectativas del paciente referente a la atención recibida por parte de la enfermera (28).

La calidad es un conjunto de cualidades que tiene como fin satisfacer en el cuidado al paciente. Entonces podemos mencionar que la satisfacción del paciente respecto al cuidado recibido por parte de la enfermera determinara si la calidad de la atención es buena o mala así mismo se conceptualiza como el beneficio máximo percibido por el paciente (29).

Hansen menciona que la calidad es el nivel que priorizan una medición de la buena atención de un servicio, que tiene como resultado la satisfacción del paciente de acuerdo a los cuidados que recibió en el servicio de emergencia brindada por el personal de enfermería con los conocimientos adecuados, donde el paciente es quien mide la calidad de atención si es bueno o no, de tener un buen trato en el cuidado el paciente regresara y siempre recomendará al hospital o servicio donde se atendió (30).

2.2.8. Calidad del cuidado de enfermería.

La calidad del cuidado se da por el acceso a un servicio continuamente, en el cual permite como respuesta de dicha atención la satisfacción del paciente. Por otra parte, se dice que los cuidados se dan como respuesta a las necesidades que tiene el paciente que pueden ser fisiológicas, emocional y espiritual (31).

El colegio de enfermeros del Perú (CEP) menciona que la calidad del cuidado de enfermería implica diferentes elementos como: la naturaleza del cuidado, la razón para proporcionarlos, y la aplicación de conocimientos todo ello garantiza la calidad de atención brindada al paciente. (32)

La enfermera es responsable del cuidado que brinda ya que ello es fundamental para saber la calidad ante la percepción del paciente, por esta razón la enfermera va actualizando conocimientos que va a desarrollar con el fin de realizar un buen cuidado al paciente y eso satisface la expectativa esperada por el paciente incrementando la calidad de atención brindada por la enfermera (33).

2.2.9. Dimensiones de la Calidad del cuidado.

2.2.9.1. Dimensión humana:

Según Henderson nos menciona que la enfermera tiene la finalidad de mantener y recuperar las necesidades fundamentales del ser humano aplicando las catorce necesidades que según este autor permite al paciente a mejorar la salud, recuperación o tener una muerte digna, en este sentido consiste en cumplir las necesidades de los pacientes de una manera completa (34).

El hospital que se brinda atención a pacientes debe tener en cuenta en el proceso de planeación un cuidado humanizado para obtener una buena calidad en el cuidado a su vez debe tener en cuenta las condiciones de privacidad, horarios de visita, manejo e información a los familiares, la administración de los medicamentos a la hora, tecnologías que promuevan una atención oportuna y la reducción de esperas para ser atendido, la atención con cortesía y respeto hacia el paciente y familiares. La enfermera tiene un papel muy importante en el cuidado humanizado que tiene como finalidad lograr una calidad en el desempeño de sus funciones hacia el paciente en un ámbito general desde la recepción al paciente en el servicio de emergencia y en toda su estadía hasta recuperar su salud y así el paciente se sienta satisfecho por el trato recibido (34).

Respecto al mismo tema la enfermera brinda un cuidado bajo normas de la institución, sobre todo practicando ética, siendo empática, mostrando amabilidad y cordialidad en el cuidado que se da al paciente, ya que tenemos que destacar la calidad del cuidado en todo momento de la atención que se le brinda al paciente en dicho servicio, la enfermera cumple un papel importante desde su ingreso al servicio hasta su recuperación brindado cuidado de calidad, y responsabilidad (35).

2.2.9.2. Dimensión oportuna

De acuerdo a Peplau la enfermería es un proceso terapéutico entre la enfermera y el paciente en forma coordinada haciendo posible la recuperación del paciente, la relación de enfermera

- paciente se basa en el respeto y la comunicación con el fin de lograr una satisfacción del paciente. Así mismo ser oportuno en el manejo del cuidado significa cumplir de una forma rápida y siendo minucioso con cada parámetro que nos exige el proceso de atención, siendo empático, cumpliendo con el tratamiento indicado (35).

2.9.3. Dimensión continua.

Se refiere que durante el tratamiento que recibe el paciente tiene que cumplir con el horario y el tiempo de medicación para su recuperación, buscando así recuperar la salud del paciente enfocado desde la parte física, mental y social (35).

2.2.10. Teoría del cuidado.

Watson nos habla de la teoría del cuidado emplea la mente, cuerpo y alma. También nos menciona sobre los conceptos de la atención humana describiendo la relación entre de cuidado de enfermera paciente, y también hacer que el paciente participe en su cuidado, desde el inicio de la atención hasta su recuperación. El cuidado de enfermería es importante porque empela valores en la atención, el cuidar son secuencias que están ligadas unas a otras. La enfermera tiene que tener un equilibrio de alma cuerpo y mente para realizar un adecuado cuidado (36).

2.3. Formulación de Hipótesis.

2.3.1. Hipótesis General.

H1: Existe relación entre el estrés laboral y calidad del cuidado de enfermería en paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen 2021.

H0: No existe relación entre el estrés laboral y calidad del cuidado de enfermería en paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen 2021.

2.3.2. Hipótesis Especifico.

H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión factores ambientales del estrés laboral y la calidad de del cuidado de enfermería en paciente.

H3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión factores organizacionales del estrés laboral y la calidad de del cuidado de enfermería en paciente.

H4: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión factor individual del estrés laboral y la calidad de del cuidado de enfermería en paciente.

3. METODOLOGIA.

3.1. Método de la Investigación

El método a utilizar en esta presente investigación será básico, porque nos permite generar conocimientos nuevos o fortalece la información ya existente, en el área de la labor de enfermería o disciplina. También es conocida como investigación fundamental o pura a partir de sus resultados y descubrimientos pueden surgir nuevos productos para investigar (47).

3.2. Enfoque de la Investigación.

El enfoque que se utilizara es cuantitativo es usado principalmente en las ciencias de la salud porque van a ser sujetas a medición con datos numéricos y el tipo de recolección de los datos será la encuesta cuya finalidad es probar la hipótesis y análisis estadísticamente para probar la teoría que nos permita conocer el estrés en el personal de enfermería y la calidad de cuidado en un determinado tiempo (48).

3.3. Tipo de la Investigación.

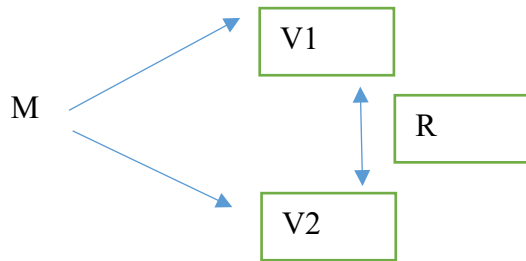
La investigación será tipo descriptivo frente al estrés laboral y calidad del cuidado, porque describe la relación ente el estrés laboral y calidad del cuidado, mide los datos sobre un fenómeno en el servicio de emergencia de corte transversal porque se medirá las variables en un tiempo determinado (49).

3.4. Diseño de la Investigación.

En esta investigación se utilizará el diseño correlacional porque busca determinar la relación entre estrés laboral y calidad del cuidado de enfermería a pacientes del servicio de emergencia que nos permite observar el fenómeno tal como es sin alterar la variable. Estos estudios asocian la variable de estrés y calidad mediante un patrón predecible para un grupo o población. Tendrá como objetivo conocer la relación o grado de asociación que existe con las variables intervinientes en esta investigación (49).

El diagrama que correspondencia en los diseños correlacionales donde M es la muestra tanto con las variables tanto como con el estrés laboral (v1) y calidad de cuidado (v2) tienen que relacionarse para probar la hipótesis planteada (R).

Figura N°1: Diseño de investigación



3.5. Población, Muestra y Muestro.

La población estudiada está compuesta por 160 licenciadas en enfermeras que laboran en el servicio de emergencia (HNGAI). Se considera muestra al sub conjunto de la población por ser una población mínima se considera a toda la población como muestra, el muestreo será probabilístico ya que se tomara todas las enfermeras del servicio de emergencia

3.5.1. Criterios de Inclusión y Exclusión:

Criterios de inclusión:

- Licenciada en enfermería que laboran en el servicio de emergencia
- Licenciadas en enfermería que participen de forma voluntaria y den su consentimiento

Criterios de exclusión:

- Licenciada de enfermería con función administrativa
- Licenciadas que no den su consentimiento informado

3.6. Variable Operacional.

Variable I: estrés laboral

Variable II: calidad del cuidado

Matriz de Operacionalización de Variable.

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA DE VALORATIVA (NIVEL O RANGO)
Variable 1: estrés laboral	<p>El estrés laboral es la reacción que tiene la persona ante una situación donde pone a prueba, la forma de afrontar dicha situación. Puede producirse en su centro de labor y va complicándose cuando no siente apoyo de sus jefas o colegas, también se dan ante situación que no pueden resolver como presión laboral o exigencias (13).</p> <p>Para el estrés laboral se utiliza un instrumento de Gray Tolf "THE NURSING STRESS -SCALE" donde se describe las condicione de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Factores ambientales - Factores organizacionales 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incertidumbre economía ✓ Incertidumbres políticas ✓ Incertidumbres tecnológicas - Exigencia de las tareas - Exigencia del rol - Estructura de la organización - Liderazgo organizacional - 	Ordinal	<p>Alto (91-136)</p> <p>Medio (46-90)</p> <p>Bajo (0- 45)</p>

		- Factor individual	- Problemas familiares - Problemas económicos		
Variable 2: calidad del cuidado	La calidad de atención se ve por la accesibilidad de los servicios y continuidad y satisfacción del paciente (20). Se utilizará un instrumento de escala de Likert, elaborado por Liz Karina Coronado Luna que tiene como finalidad evaluar la calidad de atención	- Dimensión humana	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Amabilidad ✓ Personalidad ✓ Comprensión ✓ Respeto ✓ Veracidad ✓ Sensibilidad ✓ Afecto ✓ Capacidad de escucha 	Ordinal	bueno (14-20) regular (6-13) malo (0-6)
		- Dimensión continua	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Funciones vitales ✓ Reporte de enfermería ✓ Secuencia de tratamiento ✓ Evaluación 		

			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comodidad y confort ✓ Higiene ✓ Plan de cuidado ✓ Educar 		
		- Dimensión oportuna	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alimentación ✓ Cronicidad ✓ Tratamiento ✓ Eliminación ✓ Atención al llamado. 		

Variable 1: estrés laboral

Definición operacional: en opinión en cuanto al estrés laboral se mide en dimensión factores organizacionales, ambientales e individuales, mediante un instrumento de escala de Likert el cual tiene tres categorías, el criterio de calificación es de 1,2,3, y 4 el cual corresponde las escalas de siempre, casi siempre, a veces, nunca. Cuyos valores finales tenemos alto, medio y bajo.

DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATIVA (NIVELES O RANGO)
Factores Ambientales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas 2. Pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal 3. Personal y turno imprevisible 4. Realiza demasiadas tareas que no son de enfermería (ejemplo: tareas administrativas) 5. No tener tiempo suficiente para el apoyo emocional al paciente 6. Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio 7. No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería 	ordinal	<p>Alto (91-136)</p> <p>Medio (46-90)</p> <p>Bajo (0- 45)</p>
Factores Organizacionales	<ol style="list-style-type: none"> 8 Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes 9 Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora 10 Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana 	ordinal	<p>Alto (91-136)</p> <p>Medio (46-90)</p> <p>Bajo (0- 45)</p>

-
- 11 La muerte de un paciente
 - 12 Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente
 - 13 No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio
 - 14 Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha
 - 15 El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo
 - 16 Estar en desacuerdo en el tratamiento de un paciente
 - 17 Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente
 - 18 No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (ejemplo: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)
 - 19 Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente
 - 20 No disponer de una respuesta satisfactoria de una pregunta hecha por un paciente
 - 21 Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible
 - 22 Ver a un paciente sufrir
-

	23 Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a un paciente		
	24 El medico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente		
	25 El médico no está presente en una urgencia medica		
	26 No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento		
	27 No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado		
Factor individual	28 Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio	Ordinal	Alto (91-136)
	29 Recibir críticas de un supervisor		Medio (46-90)
	30 Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios		Bajo (0- 45)
	31 Problemas con uno o varios médicos		
	32 Recibir críticas de un medico		
	33 Problemas con un supervisor		
	34 No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros del servicio sobre problemas relacionado al servicio		

Variable 2: calidad del cuidado

Definición operacional: en opinión en cuanto a la calidad del cuidado se mide en dimensión humana, continua y oportuna, mediante un instrumento de escala de Likert el cual tiene tres categorías, el criterio de calificación es de 1,2,3, y 4 el cual corresponde las escalas de siempre, casi siempre, a veces, nunca. Cuyos valores finales tenemos bueno, malo y regular.

DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATIVA (NIVELES O RANGO)
Dimensión humana	1. Responde con amabilidad las interrogantes de los pacientes	Ordinal	bueno (14-20)
	2. Comprende fácilmente como se siente el paciente		regular (6-13)
	3. Llamas a los pacientes por su nombre y apellido		malo (0-6)
	4. Lo que su colega le reporta en cada turno está acorde con lo que usted observa		
	5. Se te hace fácil mostrar una sonrisa y afecto a tus pacientes a pesar de que no te esté yendo bien		
	6. Brindas palabras de aliento a los pacientes y familiares		
	7. Escuchas atentamente lo que refiere el paciente		
Dimensión continua	8. Monitoriza las funciones vitales de los pacientes de acuerdo al protocolo establecido o el estado del paciente	Ordinal	bueno (14-20)
	9. Brindas un reporte detallado y extenso por grado de dependencia del paciente		regular (6-13)
	10. Administras tratamientos prescrito por el medico		malo (0-6)

	11. Realizas una evaluación minuciosa de cómo se encuentra tu paciente en cada turno		
	12. Ayudas a la movilización y en la comodidad y confort a tus pacientes		
	13. Verificas que la higiene realizada por el personal técnico sea adecuada		
	14. Realizas un plan de cuidados antes de iniciar		
	15. Educas a los familiares sobre los cuidados que debe de recibir al paciente en casa		
Dimensión oportuna	16. Brindas el alimento al paciente a la hora indicada	Ordinal	bueno (14-20)
	17. El cuidado que brindas es de acuerdo al estado crítico del paciente		regular (6-13)
	18. Administras el tratamiento a la hora indicada		malo (0-6)
	19. Verificas constantemente si tu paciente orino o hizo deposiciones		
	20. Acudes inmediatamente al llamado del paciente		

3.7. Técnicas E Instrumentos de Recolección.

3.7.1. Técnica.

La técnica que se empleará para recolectar los datos será la encuesta el cual se aplicará a la muestra de la investigación. Cuya finalidad será evaluar el estrés laboral de enfermería en tres dimensiones: factores ambientales, factores organizacionales, factores individuales y la calidad de atención se tendrá en cuenta tres dimensiones: dimensión continua, humana y oportuno.

3.7.2. Descripción del Instrumento

Los instrumentos son los medios materiales que emplea el investigador para recoger información, entre los instrumentos pueden ser Likert, lista de chequeo, encuesta (49).

Tabla N°1

Matriz del instrumento estrés laboral:

Instrumento	Cuestionario sobre el estrés laboral, (escala de estrés de enfermería). Aplicación Enfermeras del Hospital Guillermo Almenara
Autor	Pamela Gray y James G. Anderson, 1998
Año	2006 adaptado por Liz Karina Coronado Luna
Objetivo	determinar la relación del estrés laboral y calidad de cuidado.
Descripción	el instrumento es de escala tipo Likert con los valores codificados nunca: 1, a veces: 2, casi siempre: 3, siempre: 4 tendrá un tiempo de aplicación de 20 minutos; el instrumento a emplear contiene tres dimensiones, la dimensión de factores ambientales contiene 7 ítems, la dimensión de factores organizacionales contiene 20 ítems y dimensión de factores individuales contiene 7 ítems. Con un total de 34 ítems cuyo resultado a considerar serán como (0-45) bajo, (46- 90) medio, (91-136) alto

Tabla N°2

Matriz del instrumento de calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia

Instrumento	cuestionario calidad del cuidado de enfermería
En el servicio de emergencia se aplicará	Enfermeras del Hospital Guillermo Almenara
Autor	Liz Karina Coronado Luna
Año	2006
Objetivo	determinar la relación del estrés laboral y calidad de cuidado
Descripción	el instrumento es de escala tipo Likert con los valores codificados nunca: 1, a veces: 2, casi siempre: 3, siempre: 4 tendrá un tiempo de aplicación de 20 minutos y consta de 20 ítems El cual la dimensión humana tiene 7 ítems, dimensión continua 8 ítems y dimensión oportuna tiene 5 ítems. Con un resultado malo (0-6), regular (6-13), bueno (14-20).

3.7.3. Validación.

La validación de instrumentos fue mediante juicios de expertos y pruebas estadísticas

El instrumento de NURSING STRESS SCALE	0.89 Pearson
La calidad del cuidado	0.704 Pearson

3.7.4. Confiabilidad.

Se determino a través de una prueba piloto y la utilización para la prueba fue alfa de Crombach obteniendo 0.89 Alpha de Crombach para la medir el estrés laboral y la calidad de cuidado 0.70 en Alpha Crombach

3.8. Plan de Procesamiento y Análisis de Datos.

Previa ejecución de la recolección de datos se solicitará la aprobación de los permisos ante las autoridades del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, así también se coordinará con la jefatura de emergencia para establecer el día que se realizará la encuesta, los participantes firmarán un consentimiento informado para participar en la investigación y tiene un tiempo de 20 minutos para su llenado, la información que se obtendrá como resultado de la encuesta se codificará y se ingresará al programa statistical package for the social sciences (IBM spss versión 26), para obtener la media aritmética, frecuencia, desviación estándar de acuerdo a cada dimensión se tuvo que agrupar datos, por último, con los resultados obtenidos se utilizará la escala de stanones para determinar nivel bajo medio o alto. Para determinar la hipótesis utilizare el coeficiente de correlación de Spermán y para contrastar ambas hipótesis utilizaré tablas cruzadas para ver la relación existente entre las variables para así obtener las conclusiones de la investigación.

3.9. Aspectos Éticos:

Beneficencia: el estudio favorecerá para que se realice un plan estratégico para dar una solución al problema sobre el estrés laboral de enfermería y a su vez esto ayudará a mejorar la calidad de cuidado.

Autonomía: se respetó la decisión voluntaria de cada profesional de enfermería a participar al estudio brindándole un consentimiento informado detallándole sobre la investigación.

No maleficencia: los resultados obtenidos en la recolección de datos no generaran daños ni físicos i moral a los participantes en esta investigación

Justicia: se encuestan a todas las enfermeras sin distinción alguna.

Confidencialidad: los datos serán tratados de forma confidencial para esta investigación.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.

4.1. Cronograma de Actividades.

ACTIVIDAD	2020																2021															
	SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				JULIO							
	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S				
BUSQUEDA DE LA SITUACION PROBLEMÁTICA	X	X																														
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA		X	X	X																									X	X		
FORMULACION DEL PROBLEMA				X																									X	X		
PROBLEMA GENERAL Y ESPECIFICO					X	X																							X	X		
OBJETIVO DE LA INVESTIGACION							X	X																					X	X		
JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION									X	X																			X	X		

4.2. Presupuesto.

Recursos	Cantidad	Precio unitario	Costo final
Internet	7 meses	250	1750
Hoja bond	12 paquetes	12 soles	144 soles
Lapicero	30 unidades	2 soles	60 soles
Fotocopias	1000 unidades	10 céntimos	100 soles
Movilidad	7 veces	6 soles	100 soles
Usb	1 unidad	30 soles	30 soles
Total			2184 soles

5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

1. Cabana I, Delgado J. Estresores laborales y percepción de autoeficacia del cuidado humanizado en enfermeras (os), servicio de emergencia, Hospital III Yanahuara Essalud. [tesis de licenciatura]Arequipa; Perú: Universidad nacional de San Agustín de Arequipa, 2017.
2. Yaya V. Jurado L y Serrano E. Estrés y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia adulto de una Clínica Privada de Lima. [tesis de licenciatura]Lima; Perú: Universidad Peruana Union;2017
3. García M, Gil M. Estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Revista científica América Latina. [internet] 2016 ene. [citado 09 de setiembre 2020] ISSN 1560-6139, p. 17. disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>
4. Álvaro C, Rojas J. Estrés en profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencia covid 19 de un hospital de Essalud Callao. [tesis de licenciatura]Lima; Perú: Universidad de ciencias y humanidades; 2020
5. Tasson M. Satisfacción del usuario y nivel de estrés laboral de la enfermera del servicio de emergencia hospital Belén de Trujillo [tesis de licenciatura]Trujillo; Perú: Universidad privada Antenor Orrego; 2017
- 6.Milla A, Moreno X. Estrés laboral del enfermero y cuidado humanizado percibido por los usuarios de los servicios de medicina y cirugía, hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz [tesis de licenciatura] Huaraz; Perú: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2018
7. Jinez R. Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del hospital III Essalud Puno. [tesis de licenciatura]Puno; Perú: Universidad nacional del altiplano, 2020
8. Portero S, Cebrino J y Vaquero M. Estrés laboral en profesionales de Enfermería en un hospital de tercer nivel. Metas Enferm [internet] 2016 abr. [citado 09 de setiembre 2020];19(3): 27. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/80892/estres-laboral-en-profesionales-de-enfermeria-de-un-hospital-de-tercer-nivel/>
9. Manrique F, Lenis C. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Aquichan Unisabana. [internet]2015 [citado 09 de setiembre 2020];2(2): disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925>.

10. Gallegos A. Necesidad de recursos humanos de enfermería por brote de covid 19 Peru. Rev. RECIEN. [internet] 2020 mayo. [citado 13 de julio 2021] vol.9(1):54-69 disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/7/6>
11. Zelada W. Nivel de estrés durante las practicas hospitalarias en internas de enfermería del hospital nacional Sergio Bernales. [tesis de licenciatura]Lima. Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2018.
12. Torres T. Estrés laboral y su relación con el cuidado que brinda el profesional de enfermería a pacientes quemados adultos de 2 y 3 grado de quemadura del servicio de quemados del Hospital Minsa. [tesis de licenciatura]Lima; Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018.
13. Gonzales C, Hering C. Estrés y calidad de vida en equipo de enfermería. [tesis de licenciatura]Valdivia; Chile: Universidad Austral de Chile, facultad de enfermería;2015.
14. Meza M. estrés laboral en profesional de enfermería: estudio sobre evaluación cognitiva y afrontamiento. Binass Rev Enferm. [internet]2015 [citado 09 de setiembre 2020];5(1) disponible en: <https://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v25n1/7.pdf>.
15. Real Academia Española, definición de estrés. [citado 3 de enero 2021]disponible en: <https://www.rae.es/dpd/estr%C3%A9s>
16. Diaz G. Estresores laborales en profesionales de enfermería del Hospital Regional de Pilar. Rev multidisciplinaria SCIENTIAMERICANA;2019; Vol. 5: p 47-48.
17. Davila R. Evaluación del estrés académicos en los estudiantes del tercer año de enfermería en una Universidad privada de Lima. [tesis de licenciatura]Lima; Perú. Universidad privada Norbert Wiener; 2020.
18. Aldrete M, Gonzales R, Navarro C, León S, Hidalgo G. Estrés y salud en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención. Rev cubana de salud y trabajo; 2017; Vol. 18 (1): 35-36
19. Rodríguez F. Nivel de estrés de enfermería y calidad de cuidado percibida por familiares de pacientes en la unidad de cuidados intensivos. [tesis de segunda especialización]. Trujillo, Perú. Universidad nacional de Trujillo, facultad de enfermería, 2020

20. Guerra D. Influencia del Estrés laboral en el desempeño laboral del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas. [tesis de licenciatura]. Perú: Universidad privada de Huancayo Franklin Roosevelt, facultad de ciencias de salud, 2019
21. Navarro J, et al. Informe técnico de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana. Lima. CEPRIT Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo,2014. DS N°005-2012-TR. Disponible en: http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf
22. Collado G. estrés laboral de la enfermera y percepción del cuidado humanizado de la persona adulta hospitalizada en hospital central Majes Arequipa. [tesis de licenciatura]Arequipa; Perú: Universidad de San Agustín de Arequipa;2019.
23. Morocco E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrin. [tesis de licenciatura]Puno, Perú: Universidad Nacional de Altiplano,2018.
24. Larico S. Nivel de estrés laboral en colaboradores de la empresa de transportes exprés san pedro, [tesis de licenciatura]Lima. Perú: Universidad Peruana Union;2016.
25. Rodríguez M, Bazán C. Estrés laboral de la enfermera y calidad de cuidado percibido por el adulto del servicio de emergencia Hospital Regional Docente. [tesis de licenciatura]. Trujillo; Perú: Universidad Privada Antenor Orrego; 2015
26. Ccasani M. Clima organizacional y estrés labora enfermero del Servicio de Emergencia. [tesis de licenciatura] Lima; Perú: Universidad Cesar Vallejo;2017.
27. Lizana D, Piscoya F, Quichiz S. calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de lima. [internet] [tesis de licenciatura]Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia;2018.
28. Boletín de enfermería. Colegio de enfermeros, Lima.2017. [accesado 29 de setiembre 2020] disponible en: <https://boletin.enfermeria.cr/jean-watson-expuso-su-filosofia-del-cuidado-humanizado-a-la-enfermeria-costarricense/>
29. Ochante F, Pimentel S, Tello M. estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el servicio de pediatría en un hospital nacional. Lima 2017-2018. [tesis de licenciatura]Lima; Perú: Universidad peruana Cayetano Heredia, facultad de enfermería;2018.

30. Poblete M; Maque E. Estrés de las enfermeras y la calidad de atención en las personas hospitalizadas observación Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa 2017. [tesis de especialidad]Arequipa; Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2018
31. Colegio de enfermeros del Perú. Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero. Lima, 2008:9-11; [accesado 29 de setiembre 2020] disponible en: http://www.cep.org.pe/download/NG_CDCE.pdf.
32. Castro C, Moreno C y Paredes H. calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan. [tesis de licenciatura]Lima; Perú: Universidad peruana Cayetano Heredia, facultad de enfermería;2016.
33. Herrera E. calidad de servicios y satisfaccion en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público. [tesis de magister]Lima; Perú: Universidad Nacional mayor de San Marcos;2019.
34. Alvizuri E. calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de padres de niños con infección respiratoria aguda, servicio de pediatría hospital emergencia de villa el salvador. [tesis de magister]Lima; Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018.
35. Ortiz B, Laurente Y. satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el servicio de centro quirúrgico del hospital pampas. [tesis de licenciatura]Lima; Perú: Universidad Nacional del Callao; 2018.
36. Raile M. Modelos y teorías en enfermería. 9ª edición. España. Elsevier; 2018.p67
37. Cachiguango K. Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería Hospital Alberto Correa. [tesis de licenciatura]Ibarra; Ecuador: Universidad técnica del norte;2018
38. Cremanes J. Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería. [tesis de licenciatura]. España: Universidad de Alicante;2016.
39. Villarruel M. estrés laboral y calidad de atención en los centros obstétricos y quirúrgicos del Hospital San Luis de Otavalo. [tesis de licenciatura]Ibarra; Ecuador: Universidad técnica del norte, facultad de ciencia de la salud;2019

40. Mendoza N. estrés laboral y calidad de vida laboral del profesional de enfermería del hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo. [tesis de grado de magister]Guayaquil; Ecuador: Universidad católica de Santiago de Guayaquil; 2019
41. Álvarez I y Gutiérrez A. estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería en la unidad de ginecología del Hospital Sagrado Corazón de Jesús. [tesis de licenciatura]Babahoyo; Ecuador: Universidad técnica de Babahoyo; 2018.
42. Velesville K. estrés laboral del licenciado en enfermería y la calidad de cuidado del paciente en emergencia adulto del hospital nacional Alberto Sabogal Sologuren. [tesis de licenciatura]Lima; Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2015
43. García A. estrés laboral y cuidado de enfermería centro quirúrgico del hospital Augusto Hernández Mendoza, Ica. Rev. Enferm. Vanguard. [internet]2016; [citado 09 de setiembre 2020]; 6(1): 3 disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/214/282>.
44. Reyes S. Estrés y calidad de cuidado de la enfermera en el paciente hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz. [tesis de licenciatura]Trujillo; Perú: Universidad Nacional de Trujillo;2019.
45. Taboada R. Nivel de calidad del cuidado del profesional de enfermería relacionado con nivel de estrés laboral, clínica Robles, Chimbote. [tesis de licenciatura]Chimbote; Perú: Universidad Nacional del Santa-Chimbote;2015.
46. García N. Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del profesional de enfermería del centro de salud santa Julia Piura. [tesis de Licenciatura]Piura; Perú: Universidad san pedro;2018.
47. González A. investigación básica y aplicada en el campo de las ciencias económico administrativas. Rev ciencia administrativa. Universidad Veracruzana [internet]2004; [citado 28 de diciembre 2020]; 1: 42p disponible en: https://www.researchgate.net/publication/267377421_investigacion_basica_y_aplicada_en_el_campo_de_las_ciencias_economico_administrativas
48. Hernández R. Metodología investigación. Edición 6. McGraw Hill Education. México. 2014
49. Valderrama S. Pasos para elaborar proyecto y tesis de investigación científica. Editorial San Marcos. Perú. 2017

6. ANEXO.

ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen,2021?</p> <p>Problema Específico: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión factores ambientales del estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen,2021</p> <p>Objetivo Específico: Identificar la relación entre la dimensión factores ambientales del estrés laboral y la calidad</p>	<p>Hipótesis General: H1: Existe relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen 2021</p> <p>H0: No existe relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en paciente en el Servicio de</p>	<p>Variable 1: estrés laboral</p> <p>Variable 2: calidad del cuidado</p>	<p>tipo de investigación Investigación descriptiva</p> <p>método y diseño de la investigación Método basico, diseño correlacional</p> <p>población y muestra Se consideró una población de 160 enfermeras del servicio de emergencia en el Hospital Guillermo Almenara y se trabaja con toda la población</p>

<p>en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen,2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión factores organizacionales del estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen,2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión factor individual del estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería</p>	<p>del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen 2021.</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión factores organizacionales del estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen 2021.</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión factor individual del estrés laboral y la calidad del</p>	<p>Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen 2021</p> <p>Hipótesis Especifica</p> <p>H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión factores ambientales del estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en paciente.</p> <p>H3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión factores organizacionales del</p>		
--	--	---	--	--

<p>en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen,2021?</p>	<p>cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen 2021.</p>	<p>estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en paciente.</p> <p>H4: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión factor individual del estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en paciente.</p>		
---	---	---	--	--

ANEXO N ° 3: CUESTIONARIOS

Cuestionario de la escala de estrés de la enfermera

Estimados enfermeros (as), tenga un saludo cordial, soy estudiante de la segunda especialidad de emergencia y desastre de la Universidad Norbert Wiener, que vengo realizando trabajo de investigación “Estrés laboral y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen”. Por lo que pido su colaboración para responder este cuestionario, que es anónimo y confidencial será empleado únicamente en esta investigación por lo que se agradece, que su respuesta con sinceridad.

Instructivo: a continuación, se presentará diferentes preguntas las cuales debe marcar con aspa (x) la respuesta que crea correcta para usted.

Nº	DIMENSIONES: FACTORES AMBIENTALES	NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas				
2	Pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal				
3	Personal y turno imprevisible				
4	Realiza demasiadas tareas que no son de enfermería (ejemplo: tareas administrativas)				
5	No tener tiempo suficiente para el apoyo emocional al paciente				
6	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio				
7	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería				
FACTORES ORGANIZACIONALES		NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
8	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes				
9	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora				
10	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana				
11	La muerte de un paciente				
12	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente				

13	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio				
14	Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha				
15	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo				
16	Estar en desacuerdo en el tratamiento de un paciente				
17	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente				
18	No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (ejemplo: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)				
19	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente				
20	No disponer de una respuesta satisfactoria de una pregunta hecha por un paciente				
21	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible				
22	Ver a un paciente sufrir				
23	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a un paciente				
24	El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente				
25	El médico no está presente en una urgencia médica				
26	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento				
27	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado				
FACTORES INDIVIDUALES		NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

28	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio				
29	Recibir críticas de un supervisor				
30	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios				
31	Problemas con uno o varios médicos				
32	Recibir críticas de un medico				
33	Problemas con un supervisor				
34	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros del servicio sobre problemas relacionado al servicio				

Cuestionario de calidad de cuidado

Instructivo: a continuación, se presentará diferentes preguntas las cuales debe marcar con aspa (x) la respuesta que crea correcta para usted.

N	DIMENSIÓN: HUMANA	NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Responde con amabilidad las interrogantes de los pacientes				
2	Comprende fácilmente como se siente el paciente				
3	Llamas a los pacientes por su nombre y apellido				
4	Lo que su colega le reporta en cada turno está acorde con lo que usted observa				
5	Se te hace fácil mostrar una sonrisa y afecto a tus pacientes a pesar de que no te esté yendo bien				
6	Brindas palabras de aliento a los pacientes y familiares				

7	Escuchas atentamente lo que refiere el paciente				
DIMENSION CALIDAD CONTINUO		NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
8	Monitoriza las funciones vitales de los pacientes de acuerdo al protocolo establecido o el estado del paciente				
9	Brindas un reporte detallado y extenso por grado de dependencia del paciente				
10	Adminstras tratamientos prescrito por el medico				
11	Realizas una evaluación minuciosa de cómo se encuentra tu paciente en cada turno				
12	Ayudas a la movilización y en la comodidad y confort a tus pacientes				
13	Verificas que la higiene realizada por el personal técnico sea adecuada				
14	Realizas un plan de cuidados antes de iniciar la atención a tus pacientes				
15	Educas a los familiares sobre los cuidados que debe de recibir al paciente en casa				
DIMENSION DE CALIDAD OPORTUNO		NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
16	Brindas el alimento al paciente a la hora indicada				
17	El cuidado que brindas es de acuerdo al estado crítico del paciente				
18	Adminstras el tratamiento a la hora indicada				
19	Verificas constantemente si tu paciente orino o hizo deposiciones				
20	Acudes inmediatamente al llamado del paciente				

ANEXO N°4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar voluntariamente en este estudio de investigación “Estrés laboral de enfermería y calidad cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara, 2021”. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender los siguientes términos, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionados líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora al teléfono celular y correo electrónico que figuran en el documento no debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: Estrés laboral y calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, 2021.

Nombre del investigador principal: TICLLACURI VALENZUELA ROCIO DEL CARMEN

Propósito del estudio: optar el título de la segunda especialidad de emergencia y desastres

Beneficios por participar: tiene la posibilidad de conocer los resultados de esta investigación por los medios más adecuados (de manera grupal o individual) que puede ser un aporte en su actividad profesional

Inconvenientes y riesgos: ninguno, solo se le pedirá que responda el cuestionario

Costo por participar: usted no hará ningún gasto durante el estudio

Remuneración por participar: por participar en este estudio no recibirá ningún tipo de remuneración:

Confidencialidad: la información que usted nos brinde será protegido, solo yo puedo conocerlo. Usted no será identificado cuando los resultados sean informados.

Renuncia: usted puede retirarse del estudio en cualquier momento

Contactos posteriores: si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de esta investigación puede dirigirse a mi persona, o puede enviar al correo electrónico rociocticllacuri@gmail.com , teléfono 988020277.

Contacto con el comité ética: si usted tuviese preguntas sobre los derechos como voluntario o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse a la universidad en el comité de ética ubicada en el 7mo piso en la escuela de enfermería

Declaración de consentimiento:

Expreso que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de realizar preguntas, las cuales fueron resueltas satisfactoriamente, no he sido obligado a participar en el estudio y que finalmente participare de forma voluntaria en el estudio. En merito a ellos proporciono la información siguiente:

Documento de identidad:

Correo electrónico: