



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**“ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2022”**

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

AUTOR:

Lic. JIMENEZ MIRANDA, CARLOS GUSTAVO

ASESORA:

MG. AVILA VARGAS-MACHUCA JEANNETTE GISELLE

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA:

A Dios por guiar cada paso de mi vida y a mi familia, por el amor, aliento y apoyo que siempre me brindan para alcanzar las metas trazadas.

AGRADECIMIENTO:

A la Universidad Norbert Wiener, por darnos la oportunidad de abrir nuestra mente al conocimiento y a la actualización constante. A los docentes que me han acompañado durante la fase académica por sus orientaciones y enseñanzas. A mi asesora, Mg. Jeannette Avila Vargas-Machuca, por su dedicación y orientaciones para culminar mi investigación.

ASESORA:
MG. AVILA VARGAS-MACHUCA JEANNETTE GISELLE

JURADO

PRESIDENTE : Dr. Gamarra Bustillos, Carlos

SECRETARIO : Mg. Fuentes Siles, Maria Angelica

VOCAL : Mg. Basurto Santillan, Ivan Javier

Índice general

Índice general.....	vii
Índice de anexos.....	ix
Resumen.....	xx
Abstract.....	xix
I. EL PROBLEMA.....	01
1.1.Planteamiento del problema.....	01
1.2.Formulación del problema.....	04
1.2.1. Problema general.....	04
1.2.2. Problemas específicos.....	04
1.3. Objetivos de la investigación.....	04
1.3.1. Objetivo general.....	04
1.3.2. Objetivos específicos.....	04
1.4. Justificación de la investigación.....	05
1.4.1. Teórica.....	05
1.4.2. Metodológica.....	05
1.4.3. Práctica.....	06
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	06
1.5.1. Temporal.....	06
1.5.2. Espacial.....	06
1.5.3. Recursos.....	07
II. MARCO TEÓRICO.....	08
2.1. Antecedentes.....	08
2.2. Bases teóricas.....	12
2.3. Formulación de hipótesis.....	15
2.3.1. Hipótesis general.....	16
2.3.2. Hipótesis específicas.....	16

III. METODOLOGÍA	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 muestreo.....	18
3.6. Variables y operacionalización	19
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.7.1. Técnica.....	23
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	23
3.7.3. Validación.....	24
3.7.4. Confiabilidad.....	24
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	25
3.9. Aspectos éticos	25
IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	27
4.1. Cronograma de actividades (Diagrama de Gantt	27
4.2. Presupuesto	28
V. REFERENCIAS	29
ANEXOS	34

Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia	34
¡Error! Marcador no definido.	
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos	37
Anexo 3. Consentimiento informado	44

RESUMEN

El estudio se realizará dentro de la línea de investigación de enfermería en emergencias y desastres. Su elaboración se centrará en el estrés laboral y la calidad de atención del personal de enfermería, aspectos que se encuentran estrechamente unidos, pues si los profesionales se encuentran afectados por el estrés ello redundará en la labor que realizan y, en el bienestar de los pacientes, más aún en el contexto de emergencia, ámbito que tiene constante cercanía a situaciones de dolor, tristeza y muerte; emociones que pueden afectar física, mental y psicológicamente a este grupo profesional. **OBJETIVO:** determinar la relación del estrés laboral de Enfermería y la calidad de atención en el área de emergencia de un Hospital de Lima, 2022. **MATERIALES Y MÉTODOS:** el enfoque será cuantitativo, con alcance descriptivo-Correlacional, diseño no experimental, transversal. La muestra de estudio seleccionada será de 52 enfermeros del área de emergencia y 217 pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital donde se realizará el estudio. **TÉCNICA E INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS:** se utilizará 2 cuestionarios para medir las variables estrés laboral y calidad de atención previa autorización y consentimiento informado de los participantes. La técnica será la encuesta. **RESULTADOS:** se elaborará una matriz en Excel con los datos recogidos, se trasladará la información al software SPSS vs. 26, para elaborar las tablas, figuras y estadísticas inferenciales que permitirán efectuar la contrastación de hipótesis para determinar las posibles relaciones entre las variables de estudio, mediante la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Palabras clave: estrés laboral; calidad; atención; enfermería; emergencia.

ABSTRACT

The study will be carried out within the line of nursing research in emergencies and disasters. Its preparation will focus on work stress and the quality of nursing staff care, aspects that are closely linked, because if the professionals are affected by stress, this will result in the work they do and the well-being of the patients. Even more so in the context of emergency, an area that is constantly close to situations of pain, sadness and death; emotions that can affect this professional group physically, mentally and psychologically. **OBJECTIVE:** determine the relationship between work stress in Nursing and the quality of care in the emergency area of Hospital, Lima- 2022. **MATERIALS AND METHODS:** the approach will be quantitative, with a descriptive-correlational scope, a non-experimental, cross-sectional design. The study sample selected will be 52 nurses from the emergency area and 217 patients treated in the emergency service of the hospital where the study will be carried out. The technique will be the survey and the instrument to measure the variables work stress and quality of care will be the questionnaire. **TECHNIQUE AND INSTRUMENT FOR DATA COLLECTION:** 2 questionnaires will be used to measure the variables work stress and quality of care prior authorization and informed consent of the participants. The technique will be the survey. **RESULTS:** an Excel matrix will be created with the collected data, the information will be transferred to the SPSS vs. SPSS software. 26, to prepare the tables, figures and inferential statistics that will allow the testing of hypotheses to determine the possible relationships between the study variables, through the non-parametric Spearman's Rho test.

Keywords: work stress; attention quality; nursing staff; emergency.

I. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En el contexto global, el sector salud aún mantiene una serie de brechas que es necesario ir cerrando, una de ellas se encuentra en el insuficiente número de enfermeros para atender una demanda de atención cada vez mayor. Desde esa perspectiva, los 27,9 millones de profesionales que existen a la fecha no se abastecen para cubrir las necesidades de salud, existiendo un déficit de 5,9 millones, número que ascenderá a 10,6 millones en el 2030, de acuerdo al Consejo Internacional de Enfermeras (1). A esta carencia de profesionales enfermeros se suman las extensas jornadas de trabajo, las condiciones inadecuadas para desarrollar su labor, el desgaste físico y emocional, así como las remuneraciones que no son acordes al nivel de exigencia laboral. Así también, cabe señalar la falta de políticas que contribuyan a mejorar la calidad del servicio sanitario, factores que pueden decantar en cuadros de estrés laboral, poniendo en riesgo la calidad de atención que se brinda a los pacientes (2).

Estas condiciones en las que se despliega la labor de enfermería genera exigencias y tensiones que, en muchas ocasiones superan la capacidad y fuerzas de los profesionales enfermeros, provocando cuadros de estrés laboral que ponen en riesgo la salud de este grupo profesional y con ello, la calidad de la atención que se da a cada paciente, situación sumamente preocupante, pues se encuentra involucrada aquí la vida de seres humanos, más aún, si se hace referencia al servicio de emergencia, ámbito sumamente álgido debido al tipo de situaciones que se presentan (3).

Este panorama se ha exacerbado debido a la pandemia que azota al mundo por la COVID-19 y que, aunque no es el tema central de este trabajo, es necesario señalar, pues si los profesionales de enfermería ya vivían un alto nivel de exigencia inherente a las demandas laborales de su misión, esta situación se ha vuelto más álgida en el contexto actual, reportándose cifras de estrés sumamente alarmantes, pues se encuentran estudios que señalan a este factor junto con las demandas laborales como elementos asociados con la salud mental (4).

A nivel de América Latina, la Organización Panamericana de Salud ha señalado al estrés como una pandemia dentro del ámbito laboral, pues produce daño a miles de personas de forma silenciosa. A pesar de ello, su incidencia se debe a aspectos económicos, culturales y sociales, situación que es difícil erradicar debido a la insuficiencia de las normativas existentes y una ausencia de políticas públicas que permitan regular las condiciones de trabajo y asumir acciones de control más eficaces y eficientes para reducir el nivel de estrés laboral (5).

Por otra parte, se encuentra que el 59% de personal enfermero en esta región son profesionales, porcentaje insuficiente para atender a todos los pacientes que requieren de los servicios sanitarios, aunque la proyección es que esta cifra se va a reducir en un promedio de diez años, debido a que un aproximado de 24% de este personal cumplirá 55 años o más, situación que conllevara a la jubilación, generando un vacío que será necesario cubrir con urgencia (6).

Todo ello genera una diversidad de responsabilidades y labores que deben ser asumidas por los profesionales de enfermería, implicando un despliegue de energía y tiempo que los desgasta emocional y físicamente, provocando que la profesión enfermería se ubique en el nivel 4 de riesgo de estrés, pero quizá la menos reconocida dentro de la sociedad (7).

En el Perú, el panorama es muy similar, pues, si bien es cierto el número de enfermeros a nivel nacional supera los 100 mil profesionales (8) esa cifra no permite cubrir las necesidades de atención que se presentan en el contexto sanitario; esta situación empeora debido a la desigual distribución del personal de enfermería, ya que a nivel regional existen departamentos como Madre de Dios, donde solo existen 325 enfermeras registradas o Amazonas que cuenta con 571, a comparación de Lima donde se superan las 35 mil (9).

Este panorama se acentúa en las regiones del país, debido a los elevados índices en la demanda de atención, el cual no puede ser respondido de forma efectiva debido al insuficiente número de estas profesionales de la salud, situación que implica un recarga en el esfuerzo desplegado para tratar de atender a todos los pacientes, afectando con ello su propia integridad y generando perjuicios que pueden afectar severamente a los pacientes, pues el cansancio y la falta de

atención a los procedimientos son fuente de accidentes o eventos adversos que ponen en riesgo no solo la adecuada atención, sino su recuperación(10).

Todo ello, sumado a la crisis que atraviesa el sector salud en cuanto infraestructura, equipos, espacios, mobiliario, equipos de protección, entre otros factores, complica la situación para lograr estándares adecuados en la calidad de atención, originando situaciones agobiantes que ponen en riesgo la salud y bienestar del personal enfermero. De ahí que un gran número de profesionales presente alguna forma de manifestación, yendo desde los aspectos conductuales, afectivos y físico hasta otros que pueden tener un desenlace fatal (11).

Es importante señalar aquí que la presencia de estrés laboral en profesionales de enfermería sobretodo del área de emergencia, podría perjudicar directamente a los pacientes, pues al no encontrarse bien emocional, psicológica o físicamente, se dificulta la realización de las actividades de manera rápida, eficaz y eficiente, poniendo en riesgo una adecuada praxis que especialmente en dicha área es de vital importancia para salvaguardar la vida del paciente, puesto que enfermería, se encuentra orientada al cuidado humanizado del ser humano y a la búsqueda de su bienestar. De esta forma, el profesional de enfermería que se encuentra en situación de estrés podría descuidar procedimientos básicos para la atención, incumplir con la administración de medicamentos prescritos por los especialistas o la aplicación de procesos necesarios para la recuperación de los pacientes y con ello poner en riesgo su recuperación, bienestar e incluso su vida (11).

En el caso puntual del Servicio de Emergencias de un Hospital de Lima, también se ha podido detectar que los profesionales de enfermería del servicio de emergencia se encuentran asumiendo responsabilidades para la atención y cuidado de pacientes que exceden su capacidad, debido al insuficiente número de personal enfermero. Así también, se ha encontrado que los equipos y la infraestructura no permiten responder de forma adecuada a las necesidades de los pacientes dentro de este ámbito, situación que genera mucha preocupación y tensión en los enfermeros al no poder realizar sus labores con la diligencia y rapidez que la situación requiere. Por otra parte, los horarios de trabajo son muy extenuantes, pues al no haber personal suficiente, muchas veces se tiene que asumir cargas laborales adicionales a las ya asignadas. Todo ello,

hace necesario determinar cuál es la relación entre estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería del Servicio de Emergencia, con la finalidad de unificar esfuerzos orientados a optimizar las condiciones laborales de este grupo profesional y con ello, mejorar la calidad de atención que se brinda a los pacientes.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona el estrés laboral con la calidad de atención de Enfermería en el área de emergencia de un Hospital de Lima, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona el estrés laboral en su dimensión fuente de presión con la calidad de atención de Enfermería en el área de emergencia de un Hospital de Lima, 2022?
- ¿Cómo se relaciona el estrés laboral en su dimensión manifestaciones del estrés con la calidad de atención de Enfermería en el área de emergencia de un Hospital de Lima, 2022?
- ¿Cómo se relaciona el estrés laboral en su dimensión estrategias de afrontamiento con la calidad de atención de Enfermería en el área de emergencia de un Hospital de Lima, 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención de Enfermería en el área de emergencia de un Hospital de Lima, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el estrés laboral en su dimensión fuente de presión con la calidad de atención de Enfermería en el área de emergencia de un Hospital de Lima, 2022.

- Determinar la relación entre el estrés laboral en su dimensión manifestaciones del estrés con la calidad de atención de Enfermería en el área de emergencia de un Hospital de Lima, 2022.
- Determinar la relación entre el estrés laboral en su dimensión estrategias de afrontamiento con la calidad de atención de Enfermería en el área de emergencia de un Hospital de Lima, 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Elaborar la presente propuesta de investigación, ha conllevado la revisión exhaustiva de múltiples herramientas bibliográficas acerca de las variables estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería dentro del ámbito de emergencia, encontrando que las investigaciones al respecto aún son insuficientes, pues si bien es cierto se ha encontrado amplia literatura respecto a cada variable de forma individual, no sucede igual cuando se enfocan de manera conjunta. En ese sentido, esta investigación ayudará a ampliar los conocimientos, con base en los fundamentos teóricos que sustenten la problemática. Donde, para la variable estrés laboral se abordará el modelo demanda – control (MDC) de Karasek (12) y la teoría del entorno de Florence Nightingale (13), mientras que la variable calidad de atención será tratada a partir del modelo de calidad de atención de Avedis Donabedian (14) y la teoría fenomenológica de Jane Watson (15).

1.4.2. Metodológica

El estudio se desarrollará mediante el uso de dos instrumentos para recoger la información. El primero, para medir la variable estrés laboral, debidamente validado por Oroya en el año 2021 (16), y el segundo para medir la variable calidad de atención con la validación realizada por Escobar en el año 2015 (17). Así también, la metodología diseñada para la investigación servirá de referencia en próximos trabajos de investigación que se deseen llevar a cabo acerca de la problemática que aquí se aborda.

1.4.3. Práctica

Esta investigación busca recolectar data respecto a las variables estrés laboral y calidad de atención con el objeto de mejorar las condiciones en las que trabaja el personal de enfermería dentro de un hospital de Lima. Así también, los resultados obtenidos en esta investigación serán socializados con las autoridades de la institución de salud en la que se realizará la investigación, a fin de contribuir con referencias actualizadas y debidamente sustentadas para una toma de decisiones orientadas a establecer mecanismos de fortalecimiento que contribuyan al desarrollo pleno de este segmento profesional, mejorando las condiciones de trabajo y reduciendo el riesgo de estrés en el personal enfermero, aspectos que contribuirán a su bienestar y redundarán en la calidad de atención que se le brinde a los pacientes.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El estudio se desarrollará durante el periodo marzo 2021 – enero, 2022.

1.5.2. Espacial

La investigación se realizará en el Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima, ámbito que cuenta con un área de hidratación e inyectables, área crítica que se encuentra destinado a recibir a los pacientes críticos que salen de shock trauma (esta cuenta con dos camas), un tópico donde se realizan procedimientos como EKG, AGA, HGT, entre otros. Así también cuenta con 2 tópicos de Medicina, 1 de Traumatología, 1 de Cirugía y 1 de Ginecología. También se cuenta con una sala de observación donde normalmente se manejan 21 camas para pacientes hospitalizados, aunque debido a la pandemia esta cifra se ha reducido a 13. Finalmente, se puede precisar que solo para el área de emergencia se cuenta con un personal de 52 profesionales de enfermería, los cuales laboran en horarios rotativos.

1.5.3. Recursos

Para realizar este trabajo se requerirá del apoyo de recursos humanos en diferentes momentos de la elaboración; así también se contará con diversos recursos materiales que servirán para ir resolviendo cada una de las etapas del desarrollo. Todo será autofinanciado por el investigador.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Gorozabel (18), realizó un estudio en Ecuador en el año 2018, con el objetivo de “Analizar el estrés laboral en los profesionales de la salud y la influencia que tiene para la calidad de atención en la sala de emergencias del hospital básico Dr. Carlos del Pozo Melgar. La investigación fue correlacional transversal. La muestra fue de 49 personas y 800 pacientes. Los instrumentos fueron la escala de estrés laboral y el cuestionario de satisfacción. Los resultados de la variable estrés evidenciaron que el 28,7% de la muestra de estudio tenía síntomas de estrés, evidenciando desgano, apatía e irritabilidad. En cuanto a la variable 2 se halló que existe 78% de la muestra con alto nivel de insatisfacción respecto a la atención del personal enfermero. Se concluyó que existe correlación entre el estrés laboral y la calidad de atención con un $p < .005$ (18).

Rahmat *et al.* (19) realizaron un estudio en Indonesia en el año 2018, con el objetivo de “Determinar la relación entre los factores de estrés laboral de las enfermeras y la calidad de atención de enfermería en la sala de emergencias”. El método fue analítico descriptivo transversal. La muestra fue de 49 enfermeras que laboran en el ámbito de emergencias de un hospital indonesio. El instrumento utilizado para medir la variable estrés laboral fue el cuestionario, al igual que el instrumento para medir la calidad de atención de enfermería. Los resultados de la variable 1, estrés laboral, permitieron evidenciar que el 14,1% de enfermeros con mayor carga de trabajo eran menos capaces de proporcionar una buena atención a los pacientes, debido al estrés que padecen. En cuanto a la variable 2 calidad de atención de enfermería, se halló que los factores que más inciden son las buenas relaciones interpersonales 71,4% y las buenas condiciones de trabajo en el 47%. Se halló relación entre las dos variables de estudio con un nivel de significancia del $p = 0.05\%$.

Jobe *et al.* (20) en Estados Unidos en el año 2021, realizaron su investigación con el objetivo de “Examinar la relación entre el estrés traumático secundario y la productividad laboral de las

enfermeras de emergencia en la atención al paciente traumatizado en el departamento de emergencia”. El método seguido fue cuantitativo, descriptivo, correlacional. La muestra estuvo conformada por 255 enfermeras. Los instrumentos aplicados fueron la Escala Revisada del Impacto de los Eventos (IES-R) y la Encuesta de Productividad de la Atención (HPS). Los resultados para la variable 1: estrés traumático secundario, mostraron una puntuación de 19,1, encontrando un nivel de estrés en el 38% de enfermeras. En cuanto a la variable 2: productividad en la atención de emergencia el puntaje fue de 2,7 y el 29% evidenció disminución de la productividad en la atención. Se concluyó que el estrés y la productividad en la atención a los pacientes de emergencia se encuentran relacionadas y se han convertido en una problemática importante para algunas enfermeras del área de emergencia (20).

Álvarez y Gutiérrez (21) realizaron una investigación en Ecuador en el año 2018, con el objetivo de “Identificar el nivel de estrés y su influencia en la calidad de atención en el personal de Enfermería de la Unidad de Ginecología (emergencia, hospitalización y consulta externa)”. El estudio fue descriptivo, transversal y mixto. La muestra fue de 27 profesionales enfermeros y 20 pacientes. El instrumento utilizado para la variable estrés fue el Maslach Burnout Inventory y en el caso de la variable calidad de atención fue el Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería (CUCACE). Los resultados para la variable 1: estrés se encontró que el 52% de enfermeros tiene un alto nivel de agotamiento emocional, el 41% un alto nivel de despersonalización y el 56% un nivel bajo de realización personal. En cuanto a la variable 2: calidad de cuidados se halló que el nivel es negativo. Se concluyó que existe relación entre las dos variables de estudio.

Namhee *et al.* (22) realizaron una investigación en Corea del Sur en el año 2017, con el objetivo de “Examinar los niveles de estrés y profesionalismo en la atención de enfermería a pacientes de emergencia con síndrome respiratorio de Oriente Medio”. El método fue descriptivo transversal, correlacional. La muestra fue de 313 enfermeras. Los instrumentos que se aplicaron son el cuestionario que permitió medir el nivel de estrés y otros cuestionario para medir el profesionalismo del personal de enfermería para la atención. Los resultados de la variable 1, estrés laboral, permitieron evidenciar que las puntuaciones medias de estrés alcanzó 32,91. En cuanto a la variable atención de enfermería, obtuvo 110,82 respecto a su profesionalismo y en

cuanto al contacto diario con los pacientes para brindar atención más personalizada se halló un puntaje de 16,94. Se halló relación entre el estrés y el profesionalismo en la atención de enfermería [$B (SE) = -0.08 (0.02)$, $\beta = 0.21$, $p < .010$].

2.1.2. Antecedentes nacionales

Lazo y Sánchez (23) realizaron un estudio en Huánuco en el año 2018, con el objetivo de “Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa”. La metodología seguida fue no experimental, correlacional. La muestra estuvo compuesta por 50 integrantes del personal de salud, incluida enfermeras y 100 pacientes. Los instrumentos fueron el Inventario de Maslach Burnout y el cuestionario para medir la calidad de atención. Los resultados respecto a la variable 1: estrés laboral, evidenciaron que el 100% del personal tiene un bajo nivel de estrés y, respecto a la variable 2: calidad de atención, se encontró que el 78% de usuarios consideró la calidad de atención como medianamente deficiente. Se concluyó que no existe relación entre las dos variables de estudio.

Ordinola (24) realizó una investigación en Piura en el año 2017, con el objetivo de “Relacionar el nivel de estrés del Profesional de Enfermería con el tipo de Atención al Paciente hospitalizado en el servicio de emergencia adultos”. La investigación fue cuantitativa, descriptiva y correlacional. La población fue de 50 profesionales enfermeros y 75 pacientes. Los instrumentos fueron el Inventario de Maslach, para el caso de los enfermeros y un cuestionario que se aplicó a los pacientes. Los resultados para la variable 1: estrés evidenciaron que el 78% de los profesionales enfermeros muestran nivel agudo de estrés, mientras que la variable 2: tipo atención al paciente se encontró que el 22,7% de ellos considera que la atención no es adecuada. Se concluyó que existe relación entre las dos variables de estudio con un intervalo de (0.421 – 0.501) de la prueba de Pearson (24).

Reyes (25) en el año 2019, llevó a cabo una investigación en Trujillo, con el objetivo de “Determinar la relación entre el estrés y la calidad de cuidado de la enfermera en el paciente Hospital Víctor Ramos Guardia”. El estudio fue cuantitativo - correlacional. La muestra estuvo

conformada por 30 profesionales de enfermería del servicio de emergencia. Los instrumentos fueron el cuestionario para medir ambas variables de estudio. Los resultados para la variable 1: estrés evidenciaron que el 77% de enfermeros de emergencia tienen bajos niveles de estrés, el 20% nivel medio y el 3% nivel alto. En cuanto a la variable 2 se halló que el 53% tienen un nivel regular en la calidad del cuidado, el 30% calidad buena y el 17% deficiente. La relación entre las dos variables es significativa con un $p < 0.01$

Poblete y Maque (26) en el año 2017 realizaron una investigación en Arequipa, con el objetivo de “Establecer la relación entre el estrés de las enfermeras y calidad de atención en las personas hospitalizadas observación emergencia HN CASE ESSALUD. La metodología fue descriptiva, transversal, correlacional. La muestra fue de 60 enfermeras de emergencia y 60 pacientes. Los instrumentos fueron el cuestionario “Estrés en las Enfermeras que laboran en el servicio de Emergencia” y el cuestionario “Calidad de atención en las personas hospitalizadas observación emergencia”. Los resultados respecto a la variable 1: estrés evidenciaron que existe un nivel marcado 48,1% y un nivel severo en el 36,6%. En cuanto a la variable 2: calidad de atención se encontró que el 48.1% de la muestra encontró que existe una mala calidad, el 44,1% encontró un nivel regular y el 7,8% un nivel bueno. Se encontró que no existe relación significativa entre las variables estrés y calidad de atención con un $P=0,661$ de R^2 de Pearson.

Mosqueira (27) realizó una investigación en Trujillo en el año 2018, desarrollaron su investigación con el objetivo de “Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de cuidado de enfermería al niño/a hospitalizado en emergencia, Hospital Belén de Trujillo. La metodología fue cuantitativa, correlacional. La muestra estuvo conformada por 23 enfermeras (os) de emergencia. Los instrumentos aplicados fueron el cuestionario para medir las variables estrés laboral y calidad del cuidado de enfermería. Los resultados de la variable 1 evidenciaron que existe un nivel de estrés medio en el 73,9% de la muestra, mientras que el 26,1% mostraron un nivel bajo. Con respecto a la variable 2: se evidencio que el nivel de calidad en el cuidado del personal enfermero fue deficiente en un 60,9% de la muestra y bueno en un 39,1%. Al final de la investigación se halló que existe relación entre las dos variables de estudio, con nivel altamente significativo de $P < 0.05$.

2.2. Bases teóricas

Estrés laboral

Según la OMS el estrés laboral se constituye en un patrón de reacciones que se produce a nivel psicológico, conductual y cognitivo debido a las presiones que afrontan los trabajadores dentro del entorno laboral y que no corresponden a sus destrezas, habilidades o conocimientos. Cabe indicar que el estrés es provocado por diferentes motivos que se producen en el ámbito de trabajo y se ha notado un incremento cuando no se recibe el apoyo necesario por parte de los superiores y de los propios compañeros de trabajo complicando la capacidad de hacer frente a situaciones de alta exigencia y demanda (28). En esta misma línea, se señala que es el resultado que surge del desequilibrio entre lo que se le exige al trabajador y la capacidad que tiene para responder debido a las capacidades y conocimientos que no corresponden a las funciones que desarrolla (29).

Esta situación se complica en el caso de los profesionales de la salud, en especial el personal enfermero que trabaja en servicios de emergencia, dada la alta recarga de labores que asume debido al insuficiente número de profesional de esta especialidad, que no llega a cubrir las demandas requeridas por los pacientes. Desde esa perspectiva, se convierte en un desafío constante, pues no solo deben afrontar las acciones inherentes a su labor, sino las condiciones que muchas veces no son las más adecuadas, tanto en infraestructura, mobiliario, equipos y recursos que permitan desarrollar una atención de calidad para los pacientes, situaciones que conflictúan a los enfermeros, pues se ven en la incapacidad de poder responder a las necesidades de pacientes que acuden a las áreas de emergencia, ámbito donde adicionalmente, deben afrontar cuadros de sufrimiento, dolor, angustia o muerte (30).

En este sentido, cabe resaltar aquí la labor que realizan los profesionales de enfermería, cuya misión es brindar cuidados humanizados a los pacientes y, en esa línea, asumen una intensa carga que muchas veces los afecta de forma severa, al enfrentar situaciones que conllevan la búsqueda por estabilizar a los pacientes que llegan en estado crítico, incluso sin contar con los

medios adecuados para lograrlo. Sin embargo, cuando no pueden cumplir con esa responsabilidad que asumen como propia, se suscitan sensaciones de frustración y pena al ver que la situación se escapa de las manos (31).

Es por ello que se señala que los profesionales enfermeros son un grupo vulnerable, pues se encuentran expuestos a sufrir diversos daños en su salud mental, física y emocional, debido a su constante exposición a situaciones que conllevan una fuerte presión y una alta carga laboral, pues no solo se circunscriben al cuidado de los pacientes, actividad sumamente demandante, sino también que deben lidiar con la atención a los familiares, situación nada fácil en las áreas de emergencia, debido a la desesperación, angustia e inquietudes propias del contexto que se vive. A ello, se añade la interacción que se produce con los propios colegas o personal de salud que acompaña las atenciones, pues, debido a cada casuística, se encuentran expuestos a probables conflictos (32)

Teorías de estrés laboral

Para efectos de esta investigación, se acoge aquí la teoría demanda-control propuesta por Karasek, quien se centra en la forma como una persona realiza su trabajo y el nivel de control que sobre la actividad que realiza. Desde esa perspectiva, se sustenta que debe existir un equilibrio entre la labor que se asigna a los trabajadores y la capacidad que tienen ellos para asumirla, pues muchas veces excede lo que se les solicita, situación que lleva a un alto grado de estrés al no poder cumplir con las responsabilidades asignadas y asumir los riesgos que ello conlleva (12).

Desde esta perspectiva, se puede trasladar dichos criterios al ámbito de la labor que realiza el personal de enfermería dentro de los servicios de emergencia, espacios que tienen una amplia demanda de necesidades a las que muchas veces este grupo profesional no puede responder como es debido, por diversos factores como la cantidad de personal asignada a dichos espacios, la preparación adecuada para responder a lo que se requiera, las condiciones para la atención de enfermería, entre otros que pueden ir en desmedro de la calidad del servicio brindado (33).

Así también, es necesario mencionar aquí la teoría propuesta por Florence Nightingale, denominada del entorno o del triple impacto, que considera tres aspectos fundamentales para que los profesionales realicen su labor: (a) competencias enfermeras; (b) ámbitos asistenciales y (c) visibilidad social. En este sentido, se asumen que los enfermeros deben estar debidamente formados y actualizados con el fin de responder a las diferentes necesidades que se brindan en el entorno de salud, más aún si hablamos del ámbito de emergencia donde se presentan diversas casuísticas que requieren de procedimientos con niveles de especialización que varían de acuerdo a cada situación. Así también es necesario que el entorno donde se realizan la atención sea adecuado y que permita responder de forma eficaz y eficiente a las demandas de salud de la población, finalmente, es requerido hacer visible el impacto del trabajo que realizan, con el fin de potenciarlo y brindar las condiciones adecuadas para su desempeño (13).

Calidad de atención de enfermería

La calidad de atención puede definirse como la manera en que los profesionales de enfermería implementan sus intervenciones de forma segura y oportuna para lograr la satisfacción de los pacientes (34). De ahí que algunos teóricos señalen que, la mejora de este proceso de atención se va dando en función al grado de madurez que tiene el profesional de enfermería, tanto en sus conocimientos teóricos y técnicos como en la praxis de su labor. De ahí que sea de suma necesidad contar con la preparación adecuada para poder alcanzar altos estándares de calidad en la atención proporcionada a los pacientes (35).

Atención en servicios de emergencias

Cabe indicar aquí que el servicio de emergencia es un ámbito diseñado específicamente para atender a los pacientes que así lo requieren durante las 24 horas del día, para lo cual deben contar con espacios adecuadamente diseñados y con personal especializado, en donde el personal de enfermería se convierte en pieza fundamental para brindar las primeras atenciones apenas lleguen las personas que así lo requieran, con el fin de realizar la valoración del caso y poder derivarlos con el especialista que corresponda (36).

Tomando en cuenta lo señalado, es de suma necesidad comprender que toda acción que se lleva a cabo dentro de las instalaciones sanitarias debe estar orientada a la calidad del servicio, especialmente en los servicios de emergencia, pues debido al tipo de atenciones que ahí se brinda, se pone en evidencia más que nunca la vulnerabilidad del ser humano y la necesidad de atención que conlleva puede implicar la diferencia entre la vida y la muerte. Desde esa perspectiva, es requerido que toda la institución oriente sus esfuerzos a mejorar el servicio que ahí se brinda y, tomar en cuenta la labor enfermera es un paso que no se puede dejar de lado, pues son estos profesionales los que tienen el primer contacto con los pacientes y quienes realizan el acompañamiento permanente para todas las acciones que se requieran brindar de acuerdo al caso que se presente (37).

Teorías de calidad de atención

Desde el punto de vista de la calidad de la atención, cabe señalar en primer lugar a Avedis Donabedian, quien realizó un modelo destinado a identificar la calidad en el servicio que se brindaba a nivel de médicos, posteriormente este mismo modelo se adaptó también para el ámbito de enfermería, con fin de lograr mejoras en el nivel de la atención a los pacientes y contribuir a su mejoría, mediante cuidados humanizados que proporcionen mayor confort, a pesar de las circunstancias y favorezcan la comunicación que se establece entre los pacientes y el personal enfermero (14).

Así también es necesario precisar la teoría fenomenológica de Jane Watson, quien propugna la relevancia de labor enfermera desde una visión que trascienda la propia labor, buscando empatizar con los pacientes, a fin de entender lo que siente y padecen, de forma que se pueda conocer qué necesitan en realidad y atenderlos en función a esos requerimientos. Estos considerandos asumen especial relevancia en el ámbito de emergencia, pues debido a la situación, los pacientes llegan atemorizados, con angustias y muchas veces sin tener compañía alguna de familiares que les puedan dar el soporte emocional que necesitan. En este contexto, el personal enfermero juega un rol medular para hacer que las condiciones en las que se realiza la atención sean las más adecuadas para reducir el temor y ayudarlos a saber cuál es la situación para poder apoyarlos (15).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral, con la calidad de atención de Enfermería en el área de emergencia de un Hospital de Lima, 2022.

Ho. No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral, con la calidad de atención de Enfermería en el área de emergencia de un Hospital de Lima, 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión fuente de presión con la calidad de atención de enfermería, en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.

Ho. No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión fuente de presión con la calidad de atención de enfermería, en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.

Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión manifestaciones del estrés con la calidad de atención de enfermería, en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.

Ho. No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión manifestaciones del estrés con la calidad de atención de enfermería, en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.

Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión estrategias de afrontamiento con la calidad de atención de enfermería, en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.

Ho. No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión estrategias de afrontamiento con la calidad de atención de enfermería, en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022.

III. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método de investigación que se aplicará en este estudio será Hipotético-Deductivo, porque va a permitir el estudio de hechos particulares, partiendo de una hipótesis, refutando y así poder llegar a una conclusión general, cuyos resultados servirán para mejorar la calidad de atención de los pacientes (38).

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque que se empleará en el estudio, será cuantitativo, que permitirá medir y cuantificar los resultados obtenidos, una vez se aplique el instrumento y así poder llegar a una conclusión (38).

3.3. Tipo de la investigación

Es observacional porque toda la información recolectada será sistematizada y analizada pero no se realizará modificación alguna al respecto (39) y transversal porque la información de cada una de las variables, interactúan representando lo que está sucediendo en un momento único del tiempo (40).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es observacional porque no se realizará manipulación alguna de las variables de estudio, se estudiarán tal cual se encuentran y es Correlacional porque se busca establecer las posibles relaciones existentes entre las variables de estudio (41).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población se encuentra conformada por 52 enfermeros del servicio de emergencia de un Hospital de Lima. En el caso de los pacientes se tomados como población a 500 pacientes atendidos en el servicio de emergencia, tomando como referencia el libro de atenciones del servicio, teniendo como periodo de estudio el mes de octubre. El estudio se realizará entre marzo 2021 y enero del año 2022. Ambas poblaciones tendrán que cumplir con ciertos criterios de inclusión y exclusión, los cuales se detallan a continuación.

Criterios de inclusión en el caso del personal de enfermería:

- Personal que se encuentre en situación de actividad dentro del servicio de emergencia.
- Personal enfermero que desee participar del estudio y haya firmado el consentimiento informado.

Criterios de exclusión en el caso del personal de enfermería:

- Personal que se encuentre de vacaciones o de licencia.
- Personal enfermero que no desee participar del estudio y, por tanto, no acepte firmar el consentimiento informado.

Criterios de inclusión en el caso de los pacientes:

- Pacientes lúcidos
- Pacientes que tengan orientación en tiempo espacio y persona.
- Pacientes atendidos en el servicio de emergencia durante el mes de octubre
- Pacientes que acepten participar del estudio de forma libre y hayan firmado el consentimiento informado.

Criterios de exclusión en el caso de los pacientes:

- Pacientes que no se encuentren lúcidos.
- Pacientes que no se ubiquen en tiempo, espacio y persona
- Pacientes que no hayan sido atendidos en el mes de octubre.
- Pacientes que no acepten participar del estudio ni el consentimiento informado.

Muestra

Para seleccionar la muestra de estudio se establecerán dos grupos. El primero constituido por los 52 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia. El segundo grupo estará conformado por los pacientes atendidos en el servicio de emergencia atendidos durante el mes de octubre y que ascienden a 500. Desde esta perspectiva, se aplicará la siguiente fórmula para determinar la muestra de estudio:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{N E^2 + Z^2 p q} = \frac{(1.96^2)(0.5)(0.5)(500)}{(500)(0.05^2) + (1.96^2)(0.5)(0.5)} = \frac{480.2}{2.2104} = 217.25$$

n es el tamaño de la muestra

Z es el nivel de confianza = 1.96 = 0.9 = P(-1.96 < Z < 1.96) = 0.90

p es la variabilidad positiva 0.5

q es la variabilidad negativa 0.5

E es la precisión o error 0.05

N es el tamaño de la población = 500

$$Z = \frac{\text{Valor de la variable} - \text{Media de la variable}}{\text{Desviación estándar de la variable}} = \frac{X - \mu}{\sigma}$$

X = Valor de la variable

μ = Media de la variable

σ = Desviación estándar de la variable

De esta manera, la muestra que se considerará para el estudio es de 217 pacientes atendidos en el servicio de emergencia.

Muestreo

El muestreo será casual o accidental, el cual es un método de muestreo no probabilístico donde los individuos se eligen de manera casual, sin ningún juicio previo y por ello la muestra se definirá mediante la aplicación de una fórmula estadística (41).

3.6. Variables y Operacionalizacion

Variable 1: Estrés laboral

Definición Operacional: Reacciones que se produce a nivel psicológico, conductual y cognitivo debido a las presiones que afrontan los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia de un hospital de Lima y que no corresponden a sus destrezas, habilidades o conocimientos, considerando tres dimensiones: fuentes de presión, manifestaciones del estrés, estrategias de afrontamiento y que se medirán a través de un cuestionario (29)

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATIVA
Fuentes de presión	1. Carga funcional 2. Relaciones de trabajo 3. Reconocimiento en el trabajo 4. Ambiente laboral 5. Responsabilidades asumidas por el personal enfermero. 6. Liderazgo del jefe de área 7. Roles del enfermero en el trabajo y en la casa 8. Capacidad para asumir funciones	Ordinal	Leve (<24-55>), Moderado (56-87), Severo (88-120).
Manifestaciones del estrés	9. Motivación 10. Seguridad en el trabajo 11. Compromiso asumido con el trabajo 12. Equilibrio psicológico y emocional 13. Actitud de seguridad y confianza 14. Capacidad física		
Estrategia de afrontamiento	15. Apoyo para la recuperación de pacientes 16. Tiempo destinado a la atención 17. Eficiencia en el trabajo 18. Toma de decisiones 19. Resolución de problemas 20. Equilibrio entre el trabajo y la vida personal 21. Valoración hacia los pacientes		

Variable 2: calidad de atención

Definición Operacional: Manera en la que los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia de un hospital de Lima implementan sus intervenciones de forma segura y oportuna para lograr la satisfacción de los pacientes en función a dos dimensiones: interpersonal y entorno-confort, que serán medidas a través de un cuestionario (34).

Matriz operacional de la variable 2

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATIVA
Interpersonal	1. Saludo e identificación ante los pacientes 2. Actitudes 3. Comunicación 4. Atención a las necesidades 5. Trato con los pacientes y familiares 6. Respeto	Ordinal	Mala = 0-27, Regular = 28 – 55 Alta = 56 - 84
Entorno confort	15. Alimentación 16. Ambiente y privacidad 17. Preocupación por las condiciones del entorno 18. Administración de medicamentos 19. Ambiente del área de hospitalización 20. Manejo del ruido 21. Confianza		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se utilizará la encuesta, técnica utilizada para la recolección de datos cuantitativos y que, para este caso, utilizará como instrumentos el cuestionario para cada una de las variables de estudio. Se tendrá como referencia además la escala de Likert como método de medición para evaluar la opinión y actitudes de los participantes.

Cabe añadir que ambos instrumentos han sido seleccionados considerando que se encuentran debidamente validados en el contexto peruano y se ajustan a la realidad que se vive en el hospital donde se llevará a cabo el estudio (42).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Variable 1: Estrés Laboral

El instrumento a aplicar será el “Cuestionario para medir el estrés laboral”, cuya adaptación fue realizada por Oroya en el año 2021 (16), y permite medir el nivel de estrés en el personal de enfermería. Este cuestionario cuenta con tres dimensiones: (a) fuentes de presión con 8 ítems; (b) manifestaciones del estrés con 9 ítems y (c) estrategias de afrontamiento con 7 ítems.

La calificación de estrés será presentada considerando las categorías: Leve (<24-55>), moderado (56-87), severo (88-120). La escala ofrece cinco categorías de respuesta: nunca (1 PUNTO), casi nunca (2), algunas veces (3) casi siempre (4) y siempre (5).

Variable 2: Calidad de atención

Este instrumento denominado “Cuestionario para medir la calidad de atención” fue elaborado por Escobar en el año 2015 (17) que mide la calidad de atención y consta de 28 ítems, divididos en dos dimensiones. La primera dimensión es la interpersonal con 14 ítem y la segunda es la dimensión entorno- confort también con 14 ítem. La calificación de calidad de atención será presentada considerando las categorías en función a sus dimensiones. Así para la dimensión interpersonal se considerarán las categorías: mala = 0-15, regular = 16-21 y buena = 22-28 y para la dimensión entorno-confort se tomarán en cuenta las categorías: Mala = 0-19; Regular = 20 –

24 y Buena = 25 – 28. A nivel global las categorías serán: mala = 0-27, regular 28 – 55 y alto 56 - 84 La escala ofrece tres categorías de respuesta: nunca (1), a veces (2) y siempre (3).

3.7.3. Validación

Variable 1: Estrés Laboral

El instrumento “Cuestionario para medir el estrés laboral” cuya adaptación fue realizada por Oroya en el año 2021, fue sometido al criterio de jueces expertos, en el que participaron tres profesionales. En este caso no se establecieron procedimientos estadísticos, sino la revisión de formatos de validación que consideraron los criterios de pertinencia, relevancia y claridad obteniendo el calificativo de aplicable.

Variable 2: Calidad de atención

El instrumento denominado “Cuestionario para medir la calidad de atención” fue elaborado por Escobar en el año 2015, fue sometido al criterio de juicio de expertos compuesto por cuatro profesionales, obteniendo una distancia de puntos múltiples de 1,98, que se ubica en la zona A, que significa adecuación total del instrumento, calificativo que le da el carácter de aplicable para la recolección de información.

3.7.4 Confiabilidad

Variable 1: Estrés Laboral

La confiabilidad fue realizada por Oroya (16) a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, alcanzado 0.961, cifra que lo sitúa en la condición de aplicable.

Variable 2: Calidad de atención

La confiabilidad fue realizada por Espinoza (17) mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach que dio como resultado, un coeficiente de 0.96. Así también se realizó este procedimiento por dimensión, alcanzado una consistencia interna de 0.85 que refleja una tendencia alta.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Los datos se recolectarán mediante la aplicación de los instrumentos previamente seleccionados por el investigador. Su aplicación se llevará a cabo de lunes a viernes, en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y se realizará de forma personal con cada miembro del personal de enfermería del servicio de emergencia y a los pacientes, pues dada su condición no pueden acceder a medios electrónicos.

El análisis de datos se iniciará con la elaboración de una matriz en Excel, en la que se vaciarán todos los datos recogidos durante la aplicación de instrumentos. De ahí se trasladará la información al software SPSS vs. 26, a fin de elaborar las estadísticas descriptivas, mediante tablas y figuras y las estadísticas inferenciales que permitirán efectuar la contrastación de hipótesis para determinar las posibles relaciones entre las variables de estudio, mediante la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

3.9. Aspectos éticos

Principio de autonomía

Se seguirá al momento de establecer el contacto con el personal enfermero y con los pacientes invitados a ser parte del estudio, quienes podrán decidir de forma libre si desean participar o no del mismo. En caso de aceptación se les pedirá que firmen el respectivo consentimiento informado.

Principio de beneficencia

Se pone en práctica al explicar al personal de enfermería y a los pacientes que la investigación busca beneficiarlos con los resultados. En el caso de los enfermeros para mejorar sus condiciones de trabajo y en el caso de los pacientes para optimizar la calidad de atención.

Principio de no maleficencia

Este principio se aplica al momento de explicar que el estudio no conlleva riesgo alguno para la salud o integridad del personal enfermero ni de los pacientes que participen en la investigación.

Principio de justicia

Este principio se pone en práctica mediante el trato respetuoso e igualitario para todos los participantes del estudio, en este caso el personal enfermero y los pacientes del hospital donde se llevará a cabo el estudio.

IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2021											2022
	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	
Identificación del Problema	■											
Búsqueda bibliográfica	■											
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes	■	■										
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación			■	■	■							
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la investigación			■	■	■							
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación				■	■	■						
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo					■	■	■					
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos						■	■	■	■			
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos						■	■	■	■			
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información										■	■	
Elaboración de aspectos administrativos del estudio										■	■	
Elaboración de los anexos										■	■	
Aprobación del proyecto										■	■	
Presentación al comité de ética										■	■	
Ejecución del estudio											■	■
Redacción del informe final											■	■

4.2. Presupuesto

Bienes		
Material de oficina	Cantidad	Costo
Hojas	3 millares	50.00
Laptop	1	3100.00
TOTAL		3150.00
Servicios		
Copias	100	100.00
Impresiones	60	120.00
Estadígrafo	1	1200.00
Digitador	1	150.00
Internet		200.00
Viáticos		300.00
Pasajes		200.00
TOTAL		2270.00
Consolidado		
Bienes		3150.00
Servicios		2250.00
Total, netos soles S/.		5420.00

V. REFERENCIAS

1. Consejo Internacional de Enfermeras. Escasez mundial de enfermería y retención de enfermeras. [Internet]. 2020 [Consultado 8 Nov. 2021]. Disponible en: https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/ICN%20Policy%20Brief_Nurse%20Shortage%20and%20Retention_SP.pdf
2. Aguirre D. Retos y desafíos de la Enfermería en el mundo moderno. Revista Habanera de Ciencias Médicas. [Internet]. 2020; 19(3): 1-5. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2020000300001
3. Molina P, Muñoz M, Schlegel G. Estrés laboral del profesional de Enfermería en Unidades Críticas. Medicina y Seguridad del Trabajo, [Internet]. 2021; 65(256): 177-185. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177
4. Aldazabal Y. Estrés durante la pandemia en enfermeros que laboran primera línea en un hospital COVID-19 en Lima. Revista de Investigación Científica Ágora. [Internet]. 2020; 07(02): 107-113. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.21679/arc>
5. Portero S, Cebrino J, Vaquero M. Estrés laboral en profesionales de Enfermería de un hospital de tercer nivel. Metas Enferm [Internet]. 2016; 19(3): 27-32. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/80892/estres-laboral-en-profesionales-de-enfermeria-de-un-hospital-de-tercer-nivel/>
6. De Bortoli S, Munar E, Umpiérrez A, Peduzzi M, Lejía C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. Revista Panamericana de Salud Pública. [Internet]. 2020; 44. Disponible en: <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.64>
7. Següel F, Valenzuela S, Sanhueza O. El trabajo del profesional de enfermería: revisión de la literatura. Ciencia y Enfermería. [Internet]. 2015; 21(2) 11-20. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532015000200002
8. Colegio de Enfermeros del Perú. Transparencia. [Internet]. 2021. [Consultado 3 Nov. 2021]. Disponible en: <https://www.cep.org.pe/>
9. Instituto Nacional de Estadística e Informática. [Internet]. 2020 [Consultado 31 Oct. 2021]. *Recursos Humano de Salud*. Disponible de <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/health-human-resources/>

10. Quintana D, Tarqui C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. Arch Med. [Internet]. 2019; 20(1). Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2738/273862538013/html/index.html>
11. Sauñe W, Bendezú CE, Oscoco O. Condiciones laborales y nivel de estrés en enfermeros de un hospital público peruano. Rev. méd. Panacea. [Internet]. 2012; 2(3) 91-94. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/139>
12. Downes, P. E., Reeves, C. J., & McCornick, B. W. Incorporating Job Demand Variability Into Job Demands Theory: A Meta-Analysis. Journal of Management, [Internet]. 2020; 47(6): 1630-1656. Disponible en: doi:<https://doi.org/10.1177%2F0149206320916767>
13. Amezcua M. Florence Now: el triple impacto del poder Nightingale. Index de Enfermería. [Internet]. 2021; 29(3). Disponible en https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000200002.
14. Torres R, Aguilar J, Bolado P. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. [Internet]. 2020; 28 (1): 5-14. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim-2020/eim201b.pdf>
15. Cruz C. La naturaleza del cuidado humanizado. Enfermería. [Internet]. 2020; 9 (1): 21:32. Disponible en: <https://doi.org/10.22235/ech.v9i1.2146>
16. Oroya A. Estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – 2021. [Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo, 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69153/Oroya_MAT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Escobar D. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de oncología del Hospital Essalud Daniel Alcides Carrión Tacna – 2015. [Tesis de Titulación en Enfermería]. Tacna: Universidad Jorge Basadre Grohmann, 2015. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2177>
18. Gorozabel GK. El estrés laboral en los profesionales de salud y la influencia que tiene para la calidad de atención en la sala de emergencia del Hospital Básico Doctor Carlos del Pozo Melgar, Muisne. [Tesis de Maestría en Salud Pública] Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2018. Disponible en:

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

19. Rahmat MR, Nursyamsi N, Suprpto S. Job stress of nurses associated with the quality of nursing services at hospital emergency services. *International Journal of Recent Scientific Research*. [Internet]. 2018; 9(10): 29284-29287. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.24327/ijrsr.2018.0910.2829>
20. Jobe J, Gillespe G, Schwytzer D. A National Survey of Secondary Traumatic Stress and Work Productivity of Emergency Nurses Following Trauma Patient Care. *Journal of Trauma Nursing*. [Internet]. 2021; 28(4): 243-249. Disponible en: <https://doi.org/10.1097/JTN.0000000000000592>
21. Álvarez y Gutiérrez. 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 primer semestre 2018. [Tesis de titulación en Enfermería] Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo, 2018. Disponible en: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/4522/P-UTB-FCS-ENF-000011.pdf?sequence=1>
22. Namhee O, NamSoo H, Dong H, Sang G, Sin K, Keon K. Exploring Nursing Intention, Stress, and Professionalism in Response to Infectious Disease Emergencies: The Experience of Local Public Hospital Nurses During the 2015 MERS Outbreak in South Korea. *Asian Nurs Res*. [Internet]. 2017; 11(3): 230-236. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.1016%2Fj.anr.2017.08.005>
23. Lazo R, Sánchez J. Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia del hospital Martín de Pangoa 2017. [Tesis de titulación de segunda especialidad en Enfermería en emergencias y desastres] Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco, 2018. Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/4317>
24. Ordinola H. Relación entre el nivel de estrés del profesional de enfermería y la atención al paciente hospitalizado del Servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2016. [Tesis de titulación de segunda especialidad en Enfermería en emergencias y desastres] Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2017. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNHE_b380b2a49255be59659bff57d2bd6de

25. Reyes S. Estrés y calidad de la enfermera en el paciente Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz. [Tesis de titulación de segunda especialidad profesional de Enfermería en emergencias y desastres] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, 2019. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14956/2E%20611.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
26. Poblete M, Maque E. Estrés de las enfermeras y la calidad de atención en las personas hospitalizadas observación emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo Arequipa 2017. [Tesis de titulación de segunda especialidad profesional de Enfermería] Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2018. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9110/SEpomema%26maccej1.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
27. Mosqueira C. Estrés laboral y calidad de cuidado de enfermería al niño/a hospitalizado en emergencia. [Tesis de titulación de segunda especialidad en Enfermería, con mención en Emergencia] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, 2018. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11775>
28. Molina P, Muñoz M, Schlegal G. Estrés laboral del profesional de Enfermería en Unidades Críticas. [Internet]. 2021; 65(256): 177-185. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177
29. Carrillo C, Ríos M, Escudero L, Martínez M. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enferm. glob.* [Internet]. 2020; 17 (50): 304-314. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>
30. Vidotti V, Trevisan J, Quina M, Perfeito R, Cruz M. Síndrome de Burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enferm. glob.* [Internet]. 2020; 18 (55): 344-354. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>
31. Carrasco O, Castillo E, Salas R, Reyes C. Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruana durante la pandemia de COVID-19. *Ciencias de la Salud.* [Internet]. 2020 Disponible en: <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.1468>
32. Ramírez M, Dávalos A, Victoria R, Rublar X. Estresores laborales del personal de enfermería de un hospital de alta especialidad en México. *Rev. Enf. Neurol.* [Internet].

- 2017; 16(1): 25-35. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/01/1034787/estresores-laborales.pdf>
33. Portoghese, I., Galletta, M., Leiter, M. P., Finco, G., D'Aloja, E., & Campagna, M. Job Demand-Control-Support Latent Profiles and Their Relationships with Interpersonal Stressors, Job Burnout, and Intrinsic Work Motivation. *Int. J. Environ Res Public Health*, [Internet]. 2020; 17(24), 9430. Disponible en: doi:<https://dx.doi.org/10.3390%2Fijerph17249430>
34. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad de cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*. [Internet]. 2021; 5(14), 1-9. Disponible en: <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
35. Naranjo Y, González L, Sánchez M. Proceso de atención de Enfermería desde la perspectiva docente. *AMC*. [Internet]. 2018; 22(6). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552018000600831&lng=es&nrm=iso&tlng=es
36. Vásquez R, Amado J, Ramírez F, Velásquez R, Huari R. Sobredemanda de atención médica en el servicio de emergencia de adultos de un hospital terciario, Lima, Perú. *An. Fac. med.* [Internet]. 2016; 77(4). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832016000400010
37. Pérez M, Orolandoni G, Ramoni J, Valbuena M. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Rev. Cubana Salud Publica*. [Internet]. 2018; 44(2). Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2018.v44n2/325-343/>
38. Hernández R, Mendoza CP. *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill, 2018.
39. Romero M, Hernández R, Garay I, Hernández R. *Manual de investigación epidemiológica*. México: McGraw-Hill, 2016.
40. Manterola C, Quiroz G, Salazar P, García N. Metodología de los tipos y diseños de estudio más utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*. [Internet]. 2019; 30(1). Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.11.005>
41. Hernández R, Fernández C, Baptista L. *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill, 2014.
42. Bernal C. *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson Educación

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo se relaciona el estrés laboral con la calidad de atención de Enfermería en el área de emergencia de un Hospital de Lima, 2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se relaciona el estrés laboral en su dimensión fuente de presión con la calidad de atención de Enfermería en el área de emergencia de un Hospital de Lima, 2022? • ¿Cómo se relaciona el estrés laboral en su dimensión manifestaciones del estrés con la calidad de atención de Enfermería en el área de emergencia de un Hospital de Lima, 2022? 	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención de Enfermería en el área de emergencia de un Hospital de Lima, 2022.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre el estrés laboral en su dimensión fuente de presión con la calidad de atención de Enfermería en el área de emergencia de un Hospital de Lima, 2022. • Determinar la relación entre el estrés laboral en su dimensión manifestaciones del estrés con la calidad de atención de Enfermería en el área de emergencia de un Hospital de Lima, 2022. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral, con la calidad de atención de Enfermería en el área de emergencia de un Hospital de Lima, 2022. Ho. No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral, con la calidad de atención de Enfermería en el área de emergencia de un Hospital de Lima, 2022.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión fuente de presión con la calidad de atención de enfermería, en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022. • Ho. No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión fuente de presión con la calidad de atención de enfermería, en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022. 	<p>VARIABLE 1 Estrés laboral</p> <p><u>DIMENSIONES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuentes de presión • Manifestaciones del estrés • Estrategias de afrontamiento <p>VARIABLE 2 Calidad de atención</p> <p><u>DIMENSIONES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Interpersonal • Entorno-confort 	<p>METODO DE LA INVESTIGACION: Hipotético-Deductivo.</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>TIPO DE INVESTIGACION: Observacional-Transversal.</p> <p>DISEÑO: Observacional – Correlacional.</p> <p>POBLACION-MUESTRA: 52 enfermeros que laboran en el área de emergencia y 217 pacientes que se atienden en un Hospital de Lima.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se relaciona el estrés laboral en su dimensión estrategias de afrontamiento con la calidad de atención de Enfermería en el área de emergencia de un Hospital de Lima, 2022? 	<p>Hospital de Lima, 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre el estrés laboral en su dimensión estrategias de afrontamiento con la calidad de atención de Enfermería en el área de emergencia de un Hospital de Lima, 2022. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión manifestaciones del estrés con la calidad de atención de enfermería, en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022. • Ho. No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión manifestaciones del estrés con la calidad de atención de enfermería, en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022. • Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión estrategias de afrontamiento con la calidad de atención de enfermería, en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022. • Ho. No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión estrategias de afrontamiento con la calidad de atención de enfermería, en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2022. 		
---	--	--	--	--

N°	ÍTEM	Opciones				
	FUENTES DE PRESIÓN (ESTRESORES)	1	2	3	4	5
1	¿El exceso de las funciones en su área de trabajo le parece intenso?					
2	¿Dentro de su equipo de trabajo considera que existe una relación armoniosa?					
3	¿En su centro laboral le parece que su jefe(a) inmediato expresa reconocimiento por su trabajo realizado?					
4	¿El ambiente de trabajo en su institución le parece que se encuentra en óptimas condiciones?					
5	¿En su área de trabajo le parece que la enfermera(o) asume su responsabilidad en la atención del paciente?					
6	¿En su área de trabajo le parece que su jefe(a) se encuentra al frente de su organización y dirige adecuadamente a su personal?					
7	¿En su área de trabajo Ud. ha observado que hay enfermeras(os) que tienen problemas para desconectarse de las actividades casa/trabajo?					
8	¿En su área de trabajo le parece que las enfermeras(os) tienen la capacidad suficiente para la atención del paciente, a pesar de las 61 dificultades presentadas durante su turno?					

MANIFESTACIONES DEL ESTRÉS					
	Nivel organizacional				
9	¿Actualmente Ud. se siente motivado y satisfecho en su área de trabajo?				
10	¿Actualmente Ud. se siente motivado y satisfecho con la estructura organizacional y clima organizacional del hospital donde labora?				
11	¿Actualmente en su institución le parece que el personal se siente seguro en su área de trabajo?				
12	¿Actualmente en su institución, le parece que existe un compromiso total de las enfermeras(os) con el trabajo que realizan en la atención del paciente?				
	Nivel personal				
13	¿En su área de trabajo le parece que el personal de enfermería posee equilibrio emocional y psicológico óptimo para la atención del paciente?				
14	¿En su área de trabajo le parece que el personal de enfermería se adapta fácilmente al equipo de trabajo, demostrando buena actitud en la atención del paciente?				
15	¿Dentro de su equipo de trabajo le parece que el personal de enfermería posee la suficiente confianza y seguridad en la atención del paciente?				
16	¿Dentro de su equipo de trabajo le parece que el personal de enfermería posee la capacidad física adecuada para la atención del paciente?				
17	¿Dentro de su equipo de trabajo le parece que el personal de enfermería posee la fuerza suficiente en la atención del paciente?				
ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO					
18	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería es capaz de contribuir en la recuperación del paciente?				
19	¿En su área de trabajo Ud. ha observado que hay enfermeras(os) que durante su turno les falta tiempo para la atención del paciente?				
20	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería desempeña eficientemente sus actividades en la atención del paciente?				
21	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería toma las decisiones adecuadas durante la atención del paciente?				
22	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería posee la capacidad suficiente para resolver a tiempo los problemas suscitados durante la atención del paciente?				

23	¿En su área de trabajo Ud. ha observado que las enfermeras(os) realizan un adecuado equilibrio entre el trabajo y la vida personal sin descuidar la calidad de atención?					
24	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería generalmente valora y demuestra aprecio por el paciente?					

Gracias por su colaboración

N° ITEM	PREGUNTAS	SIEMPRE	AVECES	NUNCA
DIMENSIÓN INTERPERSONAL				
01	Las enfermeras (os) lo saludan al ingresar a su ambiente			
02	Las enfermeras (os) se identifican con su nombre al ingresar.			
03	Las enfermeras (os) lo llaman por su nombre.			
04	Las enfermeras (os) se muestran amables al momento de atenderlo.			
05	Las enfermeras (os) lo llaman a Ud, por el número de mama que se encuentra.			
06	Las enfermeras (os) permiten que Ud. exprese sus preocupaciones y temores.			
07	Las enfermeras preguntan y observan las necesidades que Ud., tiene en forma periódica y regular.			
08	Las enfermeras (os) solicitan su colaboración al momento q van a realizarse algún procedimiento.			
09	Cuando Ud., llama a la enfermera acude de manera inmediata.			
10	Cuando Ud., realiza una pregunta la enfermera, le contesta con términos sencillos que pueda entender.			
11	Cuando las enfermeras se dirigen a Ud., lo miran directamente y realizan gestos amables.			
12	Cuando recibe visitas de sus familiares las enfermeras tienen un trato cordial hacia ellos.			
13	Ud., observa que las enfermeras (os) respetan sus costumbres y creencias.			
14	Si Ud., tuene dolor y le pide a la enfermera que lo atienda, ella lo hace de manera inmediata.			
DIMENSIÓN ENTORNO - CONFORT				
15	Las enfermeras(os) muestran preocupación porque se le brinda los alimentos adecuados.			
16	Las enfermeras(os) se preocupan porque el ambiente donde se encuentra hospitalizado se encuentra limpio.			
17	Observa Ud. que las enfermeras (os) se preocupan por cuidar su privacidad.			

18	Observa Ud. que las enfermeras (os) orientan al paciente al ingreso de su hospitalización.			
19	Observa Ud. que las enfermeras (os) se preocupan porque descanse			
20	Observa Ud. que las enfermeras se preocupan porque el ambiente donde están hospitalizado tengan buena ventilación.			
21	Observa Ud. que las enfermeras se preocupan porque el ambiente donde están hospitalizado es adecuado para mantener su privacidad.			
22	Observa Ud. descansa las enfermeras (os) interrumpen su descanso reiteradas veces para darle su medicamento.			
23	Observa limpio en ambiente donde se encuentra hospitalizado			
24	Tiene buena iluminación el ambiente donde se encuentra hospitalizado			
25	Observa ordenado el ambiente donde está hospitalizado			
26	Cuenta con una buena ventilación el ambiente donde se encuentra hospitalizado			
27	Si hay mucho ruido en el ambiente, las enfermeras se preocupan por disminuir el ruido y facilitar su descanso			
28	Durante su estancia en el hospital, Ud. Se siente tranquilo por la atención que le brinda la enfermera			

Gracias por su colaboración

ANEXO 3. CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: “ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2022”

Nombre del investigador principal: Lic. CARLOS GUSTAVO JIMENEZ MIRANDA

Propósito del estudio: determinar la relación entre estrés laboral en sus dimensiones, con la calidad de atención de enfermería del Servicio de Emergencia de un hospital de Lima, 2022.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados y previo a que sean publicados por parte de la jefatura inmediata, accediendo de manera inmediata y de ser necesario a talleres y otras actividades que le permitan manejar la problemática tratada en este estudio, lo que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

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

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

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

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

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede comunicarse conmigo, Lic. Carlos Gustavo Jimenez Miranda, al celular 997124579, correo cg326@hotmail.com.

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al, Presidente del Comité de Ética de la

Participación voluntaria:

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

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

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

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

Fecha: 18 de octubre de 2021

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....
Firma del participante