



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

Trabajo Académico

Estrés laboral y calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima, 2025

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

Presentado por:

Autor: Lino Cabanillas, Fernando Rudy

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-8286-9959>

Asesor: Mg. Quispe Mejía, Juan Carlos

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1692-6866>

Lima – Perú

2025

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

Yo, Fernando Rudy Lino Cabanillas egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación ““ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DEL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO LIMA, 2025.” Asesorado por el docente: Dr. Juan Carlos Quispe Mejía DNI 21556133 ORCID 0000-0002-1692-6866 tiene un índice de similitud de (14) (Catorce) % con código OID: 14912: 499257322 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
Firma de autor

Nombres y apellidos del Egresado : Fernando Rudy Lino Cabanillas
DNI: 70559064



.....
Firma

Nombres y apellidos del Asesor: Juan Carlos Quispe Mejía
DNI: 21556133

Lima, 10 de Setiembre de 2025

Dedicatoria

Gracias Dios el cual nos bendice y nos guía y ser mi fortaleza, Así mismo dedico con gratitud a mis padres por su gran apoyo incondicional.

Agradecimiento

Brindo reconocimiento a mis guía Dr. Juan Carlos Quispe Mejía por su paciencia en esta proyecto de investigación, muchas gracias.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice general	v
Resumen	x
Abstract.....	xi
1. EL PROBLEMA.....	10
1.1 Planteamiento del problema.....	10
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Problema general	13
1.2.2. Problemas específicos	13
1.3. Objetivo de la investigación.....	13
1.3.1 Objetivo general	13
1.3.2 Objetivos específicos	13
1.4 Justificación de la investigación.....	14
1.4.1. Teórica.....	14
1.4.2. Metodológica	15
1.4.3. Práctica	15
1.5. Limitaciones de la investigación.....	16

1.5.1. Temporal.....	16
1.5.2. Espacial.....	16
1.5.3. Unidad de análisis.....	16
2. MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Antecedentes de la investigación	18
Antecedentes Internacionales	18
Antecedentes Nacionales	19
2.2. Bases teóricas.....	19
2.3. Formulación de hipótesis	29
2.3.1. Hipótesis general.....	29
2.3.2. Hipótesis específicas	29
3.METODOLOGÍA.....	30
3.1 Metodología de investigación... ..	30
3.2. Enfoque de la investigación... ..	30
3.3. Tipo de investigación... ..	30
3.4. Diseño de la investigación... ..	30
3.5. Población, Muestra y muestro... ..	31
3.6. Variable y operacioalización... ..	33
3.7. Técnica e instrumentos para la recolección de datos... ..	35

3.7.1. Técnica.....	35
3.7.2. Descripción... ..	35
3.7.3. Valides del instrumento... ..	36
3.7.4. Confiabilidad del instrumento.....	37
3.8. Plan procesamiento y análisis de datos.....	37
3.9. Aspectos éticos	38
4.1. Aspectos administrativos.....	40
4.1.1. Cronograma de actividades.....	40
4.1.2. Presupuesto... ..	41
Referencias.....	42
Anexo N° 1: Matriz de consistencia	48
Anexo N° 2:Instrumentos	49
Anexo N° 3:Consentimiento informado... ..	53
Anexo N° 4:Informe de originalidad.....	

Resumen

Este estudio tiene como objetivo el de determinar cuál es la relación entre el estrés laboral y calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital nacional dos de mayo lima, 2025 asimismo, la hipótesis es saber si existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional Dos De Mayo. El estudio es de enfoque cuantitativo, método deductivo-hipotético, tipo aplicada y de diseño no experimental con un corte transversal correlacional, en una muestra de 80 enfermeros del servicio de emergencia, se usan las técnicas de encuesta con los instrumento de cuestionario sobre el estrés laboral que costa de 24 ítems y con un Alfa de Cronbach de 0,961 y el cuestionario español de calidad de cuidado que consta de 16 ítems con un Alfa de Cronbach de 0,98. Procedimientos: La recopilación de la información se llevará a cabo durante un lapso de 04 meses. Tras la recolección de la información, se estructurará en los programas como el de Excel para su respectivo control de calidad y organización; después se trasladará al software SPSS versión 25. 0. Análisis Estadístico: Para el análisis descriptivo se elaborarán tablas de frecuencias, métricas de tendencia central y dispersión, así como representaciones gráficas, así mismo se respetara los aspectos éticos de Autonomía, No Maleficencia, justicia y beneficencia de los enfermeros.

Palabras claves: agotamiento emocional, desgaste personal, despersonalización, Calidad de cuidado y estrés laboral

Abstract

The main objective of this study was to determine the relationship between Work-related stress and quality of care for nursing professionals in the emergency department of the Dos de Mayo National Hospital, Lima, 2025.. Likewise, the hypothesis is to know if there is a statistically significant relationship between work stress and the quality of care of the nursing professional in the emergency service of a hospital. The research has a quantitative approach, applied type, deductive-hypothetical method and non-experimental cross-sectional correlational design, in a sample of 80 emergency service nurses, applying a questionnaire for each variable as an instrument., Survey techniques are used with the questionnaire instrument on work stress that consists of 24 items and with a Cronbach's Alpha of 0.961 and the Spanish quality of care questionnaire that consists of 16 items with a Cronbach's Alpha of 0.98. Procedures: The collection of information will be carried out over a period of 04 months. After the collection of the information, it will be structured in programs such as Excel for its respective quality control and organization; then it will be transferred to the SPSS version 25 software. 0. Statistical Analysis: For the descriptive analysis, frequency tables, central tendency and dispersion metrics, as well as graphic representations will be prepared, likewise the ethical aspects of Autonomy, Non-maleficence, justice and beneficence of nurses will be respected.

Keywords: Quality of Care, Work Stress, emotional exhaustion, depersonalization, personal exhaustion.

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Uno de los desafíos que enfrenta el Mundo es garantizar y mejorar el acceso a la atención de calidad para su población, y el estrés contribuye a la atención médica de baja calidad, así mismo la Organización Mundial de la salud indico en el año 2022, la calidad será la clave del desarrollo sostenible, se necesitan políticas específicas que no están presentes en muchos establecimientos de salud, como efecto a esta deficiencia 8 millones de fallecimientos se deben a esta falta de calidad de cuidado sanitaria representando el 15% de las muertes en todo el mundo (1).

Investigación en España del 2023, donde se señala que cerca del 80% de las enfermeras reportaron sufrir estrés crónico que influye en su trabajo, asociado a un entorno laboral insatisfactorio: exceso de trabajo. Los investigadores llegan a la conclusión de que las enfermeras en España padecen, a pesar de que se acepta su importancia en el sistema de salud y el efecto perjudicial que esto ocasiona en la calidad del servicio (2).

En América Latina el número de muertes causadas por la falta de atención de calidad es de 8 millones, siendo los territorios de bajos ingresos los que más sufren con un 59%, así mismo causan pérdidas económicas entre 1.5 millones de dólares, por otro lado Perú no escapa de esta realidad siendo las zonas rurales las más afectadas por la deficiencia de capacidad del sistema sanitario (3).

El Ministerio de salud del Perú notifica que un 35,9% manifestaron quejas por los usuarios en la deficiencia la atención de calidad de la cual esta relacionados por el tiempo prologado de espera. Así mismo, Essalud fue sancionada con 1,9 millones de soles por los efectos negativos relacionados con el actuar de los profesionales en la atención asistencial de cuidado de los usuarios ,así mismo se refiere a la capacidad de efectuar con eficiencia acciones que brinden satisfacciones a los pacientes ,siendo punto clave en el rendimiento laboral (4).

Cabe resalta la importancia de una calidad de atención de enfermería y el factor que lo dificulta debido al alto estrés en los hospitales, la mayoría del personal de enfermería se ve afectado mental y físicamente y no hay escapatoria a la realidad todo esto cambiará los pensamientos y el comportamiento, y con ello una mala calidad a los pacientes debido a síntomas que afectan al estrés, como dolor de cabeza y tensión muscular todo ello puede provocar agotamiento, depresión e incluso el despido profesional. (5).

Por otro lado de importancia similar el estrés en el 2022, la Organización Panamericana refiere que el 50% tiene estrés alto debido a grandes cargas de trabajo. Se ha demostrado que una gran carga de trabajo provoca un riesgo 7 veces mayor de agotamiento, es más la Academia Estadounidense de Neurología ha demostrado que las personas que tienen trabajos exigentes y no tienen control de ello tienen más viabilidad de sufrir complicaciones en un 58 % isquemia y un 22% hemorragia cerebral (6).

así mismo, La organización internacional de trabajo refiere que casi el 30% padece de estrés relacionado con el trabajo, que es causado por profesionales mal capacitados para afrontar el problema, la falta de organismos públicos para intervenir en los riesgos psicosociales, el debilitamiento de la economía, En referencia al propio trabajo demandante del enfermero, se puede enfatizar el grado de responsabilidad que tiene tanto con el usuario , la carga de trabajo, la socialización , el ambiente de la organización, los horarios de trabajo irregulares, un ambiente de trabajo que afecta negativamente la calidad del trabajo de enfermería todo ello afecta su salud mental, provocando estrés emocional, físico y mental, provocando depresión y ansiedad (7).

Asimismo, un estudio realizado en 2020 sobre el estrés en el entorno laboral de las enfermeras en China mostró que el 96,3% de ellas indicó que la nostalgia era una fuente de tensión. y los enfermeros se sintieron presionados laboralmente debido al cansancio que produce una carga de trabajo pesada. De manera similar, en Ecuador mostró que el nivel de estrés en el trabajo sigue en aumento en un 30% y

provocando de problemas de salud como hipertensión, palpitaciones y mala circulación sanguínea son resultado del estrés (8).

A nivel Latinoamérica, manifiesta 15 % tiene tensión en el trabajo y los países con mayor prevalencia son Venezuela con un 63%, Colombia un 26%, Ecuador 54%, Panamá 49%, Peru 29%, así mismo menciona en mujeres alcanzaron puntuación de 44,8% y hombres 37%, siendo las condiciones del trabajo exigentes la causante de este padecimiento (9).

A nivel nacional el Ministerio de Salud de Perú , los distritos con mayor estrés está en la comunidad de lima y callao con un 30% teniendo niveles altos , causado por el labor exigente, y siendo el sexo femenino el más alto a diferencia de los hombres los factores desencadenantes son la desigualdad debido a la discriminación , la violencia entre los trabajadores , la tensiones, es el contacto con familias demandantes y pacientes, baja cotización, alta responsabilidad las cuales conducen a dicha patología que son manifestaciones conductuales y emocionales al exceso de demandas impuestas que altera el desempeño y el bienestar de la salud de los enfermero (10).

Debido a las observaciones hechas de manera objetiva en el servicio de emergencias para adultos de un Hospital Nacional, situado en el Lima, se evidenció que los enfermeros mostraban signos de tensión, irritabilidad y agotamiento tanto físico como mental. También se indica que estaban expuestos a un entorno laboral muy exigente, que abarca desde un alto volumen de pacientes hasta la falta de tiempo para descansar. Esta situación podría mejorar si se ofrecieran condiciones laborales más adecuadas, lo que ayudaría a mejorar la calidad de vida en el trabajo y a disminuir los niveles de estrés que enfrentan. Asimismo, al no disponer de datos estadísticos sobre las variables en estudio, se formula la siguiente interrogante de investigación.

1.2.1. Formulación del problema

1.2.2. Problema general

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Nacional Dos De Mayo lima.

1.2.1. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión fuentes de presión y la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital?

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión manifestaciones del estrés y calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital?

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión estrategias de afrontamiento y la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cuál es la relación entre el estrés laboral y calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión fuentes de presión y la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital.

Identificar cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión manifestaciones del estrés y calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital.

Identificar cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión estrategias de afrontamiento y la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital.

1.4 Justificación de la investigación

Realizando este estudio se demuestra que la calidad asistencial es un tema significativo en el ámbito laboral y conocerlo nos permite comprender las diferentes causas internas y externas que provoca una bajo nivel de calidad de atención.

1.4.1. Teórica

El enfoque teórico de este trabajo permitirá cerrar brechas reales en el conocimiento sobre los fenómenos actuales y ampliar el conocimiento en sustento con los fundamentos teóricos que sustentan la problemática. Además, proporcionará datos respaldados por evidencia científica sobre el problema de su investigación sobre la baja atención de calidad otorgado por los enfermeros, causado por el estrés laboral. Además, ayudará a proporcionar información a los pacientes que sufren de la baja calidad del cuidado, Además, se consideran pertinentes las teorías seleccionadas porque nos permiten fundamentar la investigación realizada. Una de las definiciones más actualizadas del tema de la atención de calidad, la Teoría Kristen Watson sobre el cuidado publicada en la revista Enfermería Global por Rodríguez et al nos afirma que la calidad de asistencial es una adecuada forma de cuidado a un ser apreciado y hace referencia sentirse comprometido, así mismo dicho conceptos acercan a la visión del cuidado enfermero.

1.4.2. Metodológico

Consideramos una investigación científica de alcance correlacional y de enfoque cuantitativo, lo que es crucial para el progreso de esta investigación. También es significativo destacar la importancia de dichos instrumentos (cuestionarios), ya que se han verificado que efectué con los procesos de confiabilidad y validez necesarios para avalar que los datos recolectados sean confiables. Estos tendrán importancia debido a la relación entre los dos instrumentos de investigación del estrés laboral en su cuestionario creado por Cooper y colaboradores en 1993 y el Cuestionario de calidad de cuidado creado por Dunoodian 1980, que permite comprender la correlación entre ambas variables de estudio en los profesionales de enfermería. Así mismo, este trabajo permitirá ser usado como antecedentes para otras investigaciones.

1.4.3. Práctica

Los hallazgos serán informados al ente superior del hospital y enfermero que trabajan en el Hospital Nacional Dos De mayo en el área de emergencia para que consigan tomar medidas que pueda reducir el estrés en el lugar de trabajo. Esto se hace brindar una mejor atención. También contribuye a la comunidad científica al proporcionar nueva información sobre el tensión laboral y el cuidado de calidad que los nuevos investigadores pueden utilizar para ampliar el conocimiento científico y proporcionar puntos de referencia para nuevos estudios.

1.5. Limitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

Delimitándose entre los meses Abril, Mayo, Junio y Julio del 2025.

1.5.2. Espacial

Se realizara en el área de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo situado en el cercado de lima.

1.5.3. Unidad de análisis

Conformado por Ochenta Licenciados de enfermeros del servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo.

2.MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedente de la investigación

2.2. ANTECEDENTES INTERNACIONAL

Ramírez E(11) realizó un proyecto investigativo en el año 2021 que tuvo como objetivo “Determinar la relación entre estrés laboral y cuidado humanizado en personal de enfermería”. Ejecutaron una investigación cuantitativa - correlacional, aplicando como técnica las encuestas a una muestra de 129 enfermeros. Aplicaron 2 instrumentos, uno para medir Nyberg’s Caring Assessment y The Nursing Stress . Los dos presentaron buena confiabilidad y validez. Se encontró relación entre las dos variables con ($R_{ro} = -0.101$; $p > .05$).

Gavino B (12), realizó un proyecto investigativo en el año 2023 que tuvo como objetivo “Determinar la relación entre estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en un hospital de Santa Elena-Ecuador 2023”. Efectuaron un estudio cuantitativo de alcance correlacional, aplicando 2 encuestas en una muestra de 50 enfermeros. Ejecutando dos instrumentos, para el estrés laboral y para la calidad de cuidado de enfermería, presentaron buena validez y confiabilidad, Se encontró nivel medio de calidad de cuidado (72%) y niveles medio estrés laboral (76%) y no se pudo demostrar relación en ambas variables de estudio a consecuencia de haber obtenido un ($p = 0,047$).

Cueva G (13), realizó un proyecto investigativo en el año 2022 que tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de vida en el trabajo y los síntomas de estrés laboral en enfermeras/os de tres hospitales públicos del Ecuador”. Aplicaron una investigación de alcance correlacional de tipo cuantitativo, aplicando la técnica encuesta en la investigación en muestra de 217 enfermeros. Aplicaron 2 instrumentos uno para la calidad de trabajo y el otro para la evaluación del estrés. Los dos presentaron buena confiabilidad y validez. Se encontró niveles bajo calidad de cuidado y nivel alto de estrés laboral (90,6%) no se pudo demostrar relación en las variables de estudio a consecuencia de haber obtenido

un ($p= 0,050$).

ANTECEDENTES NACIONAL

Cortez M (14), realizo un proyecto investigativo en el 2021 teniendo como objetivo “Determinar la calidad del cuidado y su relación con el estrés laboral en el profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos Miraflores 2021”.efectuaron un investigación de tipo correlacional de enfoque cuantitativo aplicando como técnica las encuestas en una muestra de 350 enfermeros. Aplicaron 2 instrumentos para cada variable estudiado, una para calcular la de calidad del cuidado y el estrés laboral. Los dos presentaron buena confiabilidad y validez. Se encontró niveles regular de calidad de cuidado (55%) y estrés laboral nivel regular (65%) y se pudo demostrar correlación entre las dos variables de investigacion a consecuencia de haber obtenido un $p=000$.

Rojas E. (15), realizo un proyecto investigativo en el 2022 teniendo como objetivo “Determinar la Calidad del cuidado y Estrés laboral de enfermería Servicio de Emergencia Hospital Rezola Cañete, 2021”.efectuaron una investigación cuantitativo de extensión correlacional, por medio de la técnica de encuesta de la investigación realizada en 75 enfermeros. Emplearon 2 instrumentos una para estrés laboral y la calidad atención . Los dos mostraron buena validez y confiabilidad. Se encontró niveles de calidad (41,3%) y estrés laboral nivel medio (48%) y se pudo demostrar correlacion entre ambas variables de manera inversa con un $p=-0.765$.

Cerna C (16), realizo un proyecto investigativo que tuvo como objetivo en el año 2022, “Determinar la relación entre el estrés laboral y cuidado humanizado de la enfermera en el servicio de emergencias del Hospital Víctor Lazarte Echegaray 2018”.ejecutaron un

Investigación cuantitativa de extensión correlacional, aplicando 2 cuestionarios para una muestra 40 licenciados. Así mismo aplicaron dos instrumentos para ambas variables para el estrés y calidad de cuidado enfermería. Los dos presentaron confiabilidad y validez. Se encontró niveles alto de calidad de cuidado (95%) y estrés laboral nivel medio (50%) y se pudo demostrar correlación entre las dos variables de investigación a consecuencia de haber obtenido un $p=000$.

2.3. Bases teóricas

2.3.1 Conceptualización del estrés

Rodríguez .R et al (17), manifiesta el estrés como deficiencia del bienestar y esta en el ámbito laboral, así mismo Hans Selye determina el estrés laboral como un trastorno de adaptación, como respuesta fisiológica del cuerpo frente a una amenaza dentro de sus características se presentan 3 fases,(alarma, resistencia y agotamiento).

La real Academia Española (RAE) (18), menciona sobre el vocablo estrés derivadel latín stingere que significa tensión generada cuando acontece exceso de exigencias de labor y produce agotamiento y daño emocional y físico. Por otro lado OMS (19), lo describe como una actuaciones fisiológicas del organismo ante situaciones que provoquen tensión acumulada provocando efecto negativo para el ser humano.

2.3.2 Teorías del estrés

Lazarus y Folkman (20), hacen referencia a la teoría de la interacción, la cual muestra que existe un proceso conductual en el ambiente, la persona evalúa el ambiente como amenazante o no amenaza, así mismo analiza las reacciones del hombre en el entorno la cual esta dividida en tres tipos, la de evaluación de la situación ante las demandas exigentes, la segunda la evaluación secundaria evalúa los recursos para afrontar y la reevaluación que incluye la retroalimentación, así mismo menciona el sistema social influye en la valoración que hace una persona de las situaciones y en el significado que les dan por la información y las experiencias de vida.

2.3.3 Evolución histórica del estrés

El estrés está presente en los conceptos de salud desde los años dos mil, en una era clásica Heracletus señalo que es un estado sin cambios e inmóvil, manifestado no era característica natural de los organismos vivos , y tenía la capacidad de modificar su estado (21). Por otro lado Empédocles, refiere que todos los obstáculos consisten en elementos que necesitaba un equilibrio para sobrevivir luego Hipócrates determina que la salud es el equilibrio de los elementos y la falta de ello como enfermedad, así mismo se extendió en el Renacimiento la idea como respuesta adaptativa solo se realiza si se produce cambios patológicos , ya para siglo 19 se prologo la definición como armonía de estabilidad fisiológico interno (22).

Por otro lado Walter Canon (23), refiere al estrés como Homeostasis para explicar proceso coordinado de equilibrio las funciones del organismo mediante el sistema simpático el encargado de poder mantener en equilibrio favorecer supervivencia, permite reparar alteraciones del organismo afectado (24). Además, Hans Selye Definió El estrés como manifestación de tensión, dureza ,adversidad y posterior aplica ciclo XIX usado

campo físico la cual se refiere a la fuerza interior del cuerpo aplicado una presión externa que tiene a deformar o distorsión sufrida por el objeto.

2.3.4 Principales autores de conceptos estrés laboral

En la década de 1930, Hans Selye definió la tensión como un grupo de reacciones fisiológicas ante situaciones estresantes que afectan al organismo, ya sea estrés interno o externo, así mismo palabra latina stringere refiero como, oprimir, sujetar, conlleva al agotamiento físico general de la persona (25). Por otro lado Rosenzweig S (1972) describe el estrés como un estímulo que provoca obstrucción insuperable en la necesidad de satisfacción de las necesidades ,esta obstrucción provoca aumento en la tensión de la persona entendida como frustración caracterizado por insatisfacción de una situación (26).

Wallace(1982), el estrés lo define como una situación interna que crea un desequilibrio físico y psicológico de una persona debido a una variedad de factores organizacionales y ambiental es capaz de producir estrés , por otro lado Para Davis en (1987) refiere que es un estado sobreexcitación de las condiciones físicas, emocionales y los pensamiento (27).

Ivancevich (1989),define al estrés como aquello que provoca debilitamiento en el mecanismo homeostáticos que se refiere al mantenimiento interna de si mismo, por otro lado McGrath Wankel (1989) define el estrés como situación ambiental exigente que advierte las capacidades del sujeto y sus recursos para satisfacer sus necesidades producidas por estresores que son la presión y tensión (27).

2.3.5 Estrés laboral en salud

Zúñiga E (28), describe como efecto que se da al trabajo exigente donde la mente y el cuerpo tiene una sobrecarga, y responde de manera rápida activando respuestas de reacciones físicas denominadas respuestas de huida o lucha, provocando aumento de latidos, respiración, tensión en los músculos, si no es controlada se convierte a crónico desencadenando agotamiento y se muestra en los profesionales de enfermería.

Por otro lado Patlan R (29), describe el estrés laboral como una enfermedad del empleador sometido a las exigencias laborales como la demandas que no coincide con la habilidad del profesional, recurso o necesidades del empleo , que afecta física y mentalmente, conllevando a largo plazo a ansiedad, ira y depresión .

2.3.6 Concepto de estrés laboral en salud

Olivares V (30) el estrés lo refiere como el cansancio en el trabajo, una respuesta no deseada debido al trabajo que provoca un cambio en el estado mental, por otro lado Lázaro señaló el estrés es la respuesta psicológica que se considera perjudicial para los empleados que no logran sus objetivos debido a la presión, el juicio, la falta de comunicación y siendo uno de los principales problemas psicológicos en las actividades profesionales.

Por consiguiente Buitrago L(31), refiere el estrés laboral como alteración comportamental de la persona, al general todo tipo de reacciones de tipo fisiológico , emocional y cognitivo frente a circunstancias con alta demanda de exigencia laboral que sobre pasa el recurso personal y conllevando perdida de control y trae a corto y largo plazo efectos negativos para la salud de los profesionales.

2.3.7 Características de estrés laboral en salud

Osorio L (32), refiere a un grupo de respuesta fisiológicas y comportamental que provocan alerta al organismo, representa doce por niveles altos de angustia, agitación provocando, dolor de cabeza, tensión muscular, malestar estomacal, fatiga, aumento de la respiración y pulsaciones, aumento en la presión, agotamiento, que si no es manejada adecuadamente mediante estrategias afecta a largo plazo a nivel cardiovascular.

2.3.8 Modelos del estrés laboral en salud

Para los fines de este estudio, se utilizará la teoría del control de la demanda propuesta por Karasek centrándose el modo de trabajar y el nivel de control que tienen sobre el trabajo que realizan. Desde este punto de vista, se sostiene que el trabajo asignado a los trabajadores debe equilibrarse con la capacidad para trabajar, porque muchas veces van más allá de lo que se les pide, situación que se da en el más alto nivel de estrés. Carece de la capacidad para hacerlo y de la capacidad para realizar las tareas asignadas (33).

2.3.9 Instrumentos para medir y evaluar la estrés laboral

Williams y Cooper 2008 nos brinda el este instrumento (cuestionario) denominado cuestionario de estrés laboral (Williams y Cooper) conformado por 24 preguntas, valora 3 dimensiones las cuales son: la primera las fuentes de presión (estresores), la segunda las manifestaciones y la tercera las estrategias de afrontamiento, posee un confiabilidad de alfa de Cronbach 0.9 (34).

2.3.10 Dimensiones del estrés laboral

Las dimensiones fueron desarrollados por Lazarus et al (1986), el cual define la fuentes de presión, son impulsos internos o externos que enfrenta un individuo, como segunda dimensión tenemos las manifestaciones, que son alteraciones físicas y psicología, así mismo lo describe como agotamiento físico y mental, como tercera dimensión poseemos las estrategias de afrontamiento que son conductas para manejo de situaciones de estrés (34).

2.3.11 Conceptualización de la variable Calidad

Gómez L (35), indica que la calidad ha cambiado desde el pasado hasta el presente, basándose en complacer las necesidades de las pacientes en todas las situaciones, por otro lado, definen un conjunto de características. Un servicio se basa en su capacidad para satisfacer necesidades específicas.

Según Díaz J (36), la calidad depende de los requisitos necesarios, que cumpliendo estos requisitos en todos sus aspectos, la organización pueda marcar el camino hacia la excelencia, por lo que se procurarán recursos estratégicos rápidamente, logrando así el éxito en crear un estilo organizacional, crear una ventaja competitiva e implementar métodos orientados a la mejora continua, a través de la planificación sistemática necesaria para brindar servicios confiables.

2.3.12 Teorías de la calidad

La Organización mundial para la salud (37), refiere al ejecutar la necesidades de los pacientes, fue desarrollado Federico Taylor al establecer estándares de los modelos con el fin del incremento de resultados en salud en los servicios sanitario, basado en conocimiento profesionales y evidencias científica, así mismo menciona que los servicios aumenta sus resultado en la complacer la necesidades de la población.

De igual importancia Lozano L (38), refiere sobre la Teoría de calidad es sistema eficaz para integrar la calidad es un enfoque organizativa que se centra en satisfacer necesidades, así mismo es una técnica de calidad gestión que los trabajadores mantengas un nivel de trabajo eficaz alto, en la cual ayudara aumentar la satisfacción de los pacientes y su productividad , así mismo proporción un marco ágil para aplicar iniciativas eficaces de calidad , busca 3 principios , Liderazgo de la calidad, tecnología y compromiso organizativo.

2.3.13 Evolución histórica Calidad

Chandia Y (39), refiere la calidad de atención como un grupo de atributos de un servicio que le concede aptitud para cumplir necesidades ,su evolución esta entre los años 50 a 60 en Japón mediante el instituto para la calidad, de aquí surge uso de los principios la calidad , se entiende como una mejora continua , implica la organización , la adecuada aptitud, así también el Precursor es Florence Nigtingale enfermera moderna , en la mejora de atención, otra autora es Ellis el cual sostiene el uso explícito de la seguridad del cuidado de calidad en salud contribuyo a los pacientes y notable reducción de la mortalidad Y finalmente Dorothe Orem en el autocuidado punto de partida que otorga herramienta para brindar atención de calidad.

2.3.14 Principales autores de los conceptos de modernos de calidad

Fue definido por lee y Jones 1933, la buena asistencia enfatiza la prevención, cooperación de profesional y público, tratar al paciente como un todo, funciona bien con

coordinación con el trabajo social, por otro lado en el programa ibérico Defina la calidad asistencial como servicio equitativo con prestaciones optimas teniendo recursos disponibles y logrando satisfacción de usuario , los atures radican en que los pacientes logren a ascender a servicios de equidad , ya para 11972 El instituto de medicinas Estados unidos Definió , la asistencia de calidad es aquella es efectiva y mejora el grado de satisfacción con los recursos que la sociedad e individuos han elegido , ya para 1980 Donabedian analiza la calidad como propiedad asistencial como la adquisición de mayor beneficio con los menores peligro para el usuario , Carol Gillmore se comprende como la utilización eficiente de los recursos alto excelencia profesional , mínimo riesgo y alto grado de satisfacción, la palabra calidad debe incluir lo ético-moral, definiendo como satisfacer humana , desinteresado la necesidades de la población por la mayor alta capacidad profesional (40).

2.3.15 Calidad de cuidado en salud

Rocco C (41), refiere la calidad es una serie de acciones que brinda la enfermera, que son parte del servicio que sigue estándares para lograr la seguridad del paciente logrando los resultados previstos , por tanto la calidad está presente en el servicio y será medida siendo ya sea eficaz , eficiente y adecuado, En tal sentido , se trata de acciones con probados estándares de intervención de acceso adecuado y oportuno a los usuarios , y con conmoción para un impacto positivo en los niveles de mortalidad y evento adversos dentro de la atención , consiguiendo resultado satisfactorios, así mismo es el cuidado que el paciente desea y que se va efectuar con los máximos niveles .Así mismo es conceptualizado como proceso de asistencia que se espera para optimizar el confort y satisfacción de los usuarios, por otro lado calidad de cuidado es una serie de intervenciones que desarrolla la enfermera para efectuar y cumplir acciones necesarias en la salud del

pacientes que son dirigidas en la adherencia del tratamiento, brindar educación, bajando la complicaciones con el fin de lograr su bienestar .

2.3.16 Concepto de calidad cuidado en salud

Proviene del griego Kalós, que significa bueno, y se traduce al latín como Qualitas, como un conjunto de cualidades beneficiosas para la vida humana. Actualmente, la calidad se conceptualiza como un grupo de acciones o un servicio que es adecuado que satisface las necesidades de los pacientes (42).

por otro lado, es un concepto ampliamente desarrollado , es complejo y multidimensional Donabedian es el principal investigador refiere la calidad esta constituida por el equilibrio en satisfacer las necesidades del paciente así mismo la relación interpersonal y el entorno , así mismo tiene la capacidad de acceder a una atención equitativa y eficiente y beneficiando a la población (43).

2.3.17 Características de la calidad de cuidado en salud

La OMS (44), refiere, que la atención de calidad aumentan el bienestar y el objetivo de los resultados deseados en la población todo esto se complementa con el conocimiento científico y es especial en la cobertura universal, entonces se debe caracterizar por ser eficaz, brindar asistencia de salud basados en evidencias, así mismo evitar daño al paciente.

2.3.18 Modelos de Calidad en atención en salud

Jane Watson en su teoría sustenta la relevancia de la enfermería desde una perspectiva fuera del trabajo busca empatizar con los pacientes para confraternizar su

Condición y su dolor. Pueden saber lo que realmente quieren y atenderles según esas necesidades. Estas consideraciones son importantes en momentos de emergencia, porque los pacientes llegan asustados, deprimidos y, a menudo, sin familiares siendo importante para garantizar que los métodos mediante los cuales se brinda la atención sean los mejores para disminuir el miedo (45).

2.3.19 Instrumentos para medir y evaluar la calidad de cuidado

Taboada A (46) ,refiere sobre la calidad de cuidado es un mecanismo que tiene como objetivo la excelencia en el cuidado , permitiendo ser eficiente y aplicar los conocimientos, el Instrumentos calidad de cuidado creado por Elera K, posee 3 dimensiones, calidad humano , científico y entorno, medida medida mediante escala Likert donde siempre (5) , casi siempre (4), algunas veces (3), casi nunca (2) y nunca (1), así mismo presenta buenas confiabilidad con un alfa de Cronbach 0.843 y con una fiabilidad alta .

2.3.20 Dimensiones de la calidad de cuidado

Tenemos científico-técnico ,se basa cuidado en base del progreso científico y capacidad de enfermera para brindar cuidado eficiencia , hacer conexiones con los pacientes donde reciba atención y seguridad , así mismo calidad de cuidado Humano, ser sociable vinculado con su semejantes , desarrolla interacción , comunicación entre amigos y brindamos empatía con el usuario y familia para brindar cuidado adecuado, así mismo calidad del Entorno, permite comodidad , limpieza, iluminación ,señalización para fácil acceso al servicio , lo más importante para usuario (47).

2.4. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

H1: Existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital.

H0: No existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital.

2.3.1. Hipótesis específicas

Existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión fuentes de presión y la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital.

Existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión manifestaciones del estrés y la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital.

Existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión estrategias de afrontamiento y la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital.

3. METODOLOGÍA

3.1. Metodología de investigación

Es hipotético-deductivo, porque parte de una hipótesis que se plantean para explicar una situación generando nuevas deducciones que a partir de premisas lógicas se forman nuevas conclusiones, todo ello permite dar respuesta al fenómeno mediante postulados de hipótesis que se adelantan a soluciones deductivamente para finalmente ser refutada o abandonas (48).

3.2. Enfoque de investigación

Es de enfoque cuantitativo porque el problema de estudio se puede medir, además es un proceso secuencial para la cual se emplearan instrumentos de acumulación de información para confirmar hipótesis con soporte numérico y el análisis estadístico para su procesamiento e interpretación con ello permite comprobar la hipótesis (48).

3.3. Tipo de investigación

Es Aplicada, porque se centra en buscar y aplicar el conocimiento que se ha desarrollado anteriormente para resolver problemas prácticos planteados en la investigación (48).

3.4 Diseño de investigación

Es no experimental en vista que no se manipulara las variables de estudio, es decir estudio mira al problema tal y como se da en su contexto natural (48).

De acuerdo al alcance será correlacional en vista que se buscara evaluar la relación de ambas variables (48).

De acuerdo al número de medición el estudio es trasversal, en vista que se focaliza en analizar cuál es el nivel de una o diversas variables en un momento dado (48).

3.4. Población, muestra y muestro

En la realización de esta investigación, el grupo de estudio está compuesto por 80 enfermeros que trabajan en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo en Lima 2025, la muestra será total, considerando el siguiente criterio:

Criterio de inclusión:

- Enfermeros bajo cualquier modalidad de contrato en el Hospital Nacional Dos de mayo III Lima-Minsa.
- Enfermeros que deseen contribuir en la investigación previa firma del consentimiento informado.
- Enfermeros que posean la habilidad psicomotora y una mentalidad completamente sutil para responder a los cuestionarios.

Criterios de exclusión:

- Enfermeros que están realizando prácticas profesionales en el Hospital Nacional Dos de mayo III, Lima-Minsa.
- Enfermeros que no estén tranquilos a involucrarse en el estudio.
- Enfermeros agotados luego de su guardia.

3.6 Variables y operacionalización

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALADEMEDICION	NIVELES O RANGOS
V1: ESTRÉS LABORAL	El estrés laboral se origina por el exceso de demandas en el entorno y medios personales; por ende, este escenario genera un malestar emocional en el individuo que modifica su comportamiento de manera significativa. (Williams y Cooper) (33).	Se medirá con el cuestionario de estrés laboral (CEL) de Williams et al de 24 preguntas tipo Likert que van de Nunca (1), Casi nunca(2), Algunas veces (3), Casi siempre(4), Siempre(5), en 3 dimensiones: fuentes de presión(estresores),manifestaciones del estrés , estrategia de afrontamiento.	Fuentes de presión (estresores)	-Carga de trabajo -Relaciones personales - Reconocimiento -Clima organizacional -Responsabilidad personal -Rol gerencial -Demandas casa/trabajo -Dificultades diarias	Cualitativa ordinal	Leve (24-55) Moderado (56-87) Severo (88-120)
			Manifestaciones del estrés	Nivel organizacional -Satisfacción laboral -Satisfacción organizacional -Seguridad laboral -Compromiso organizacional Nivel personal -Salud mental -Resiliencia -Confianza en uno mismo -Síntomas físicos Nivel Energía		
			Estrategias de afrontamiento	Empuje -Impaciencia -Control -Influencia personal -Enfoque en el problema -Balance vida /trabajo -Soporte social		
V2:GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	Es el cuidado de calidad es brindar al paciente el bienestar máximo en sus necesidades, mediante ejecución de acciones que se llevarán a cabo durante la recuperación del paciente. (Dunoodian 1980) (45).	Se medirá con el cuestionario de la gestión de la calidad de atención (CGCA) de Avidis Donavedia, de 16 preguntas tipo Likert que van de : Nunca(1), Casi nunca(2), Algunas veces (3), Casi siempre(4), Siempre(5), en 3 dimensiones: tecnico-científico, humano , del entorno; los valores finales se manifiestan en niveles de deficiente, poco eficiente y excelente.	Tecnico-científica	-Efectividad -Eficacia -Eficiencia -Continuidad -Seguridad -Integralidad	Cualitativa ordinal	Deficiente (16-37) Poco eficiente (38-59) Excelente (60-80)
			Humana	-Respeto -Información -Interés -Amabilidad -Ética		
			De entorno	-Comodidad -Ambientación -Limpieza -Orden -Privacidad		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Sampiere. H et al Refiere, la técnica para recolectar la información de los implicados del trabajo investigativo será la encuesta para cada variable del estudio (48).

3.7.2 Descripción

Instrumento 1: Gestión de la calidad de atención

El cual ha sido elaborado y validado por la investigadora Peruana Oroya T el (2021) en el contexto de su tesis de maestría para ser implementada en enfermería, dirigida a enfermeras líderes gestoras de un hospital nacional, así mismo el instrumento nace a partir del cuestionario español de calidad de cuidado de Donabedian A. (1980). La forma de empleo: Individual. La congregación de aplicabilidad: Adulto. El intervalo de duración: 30 minutos. Está compuesto por 3 dimensiones y 16 items, dentro de sus dimensiones tenemos : Tecnico-Científica (6 item), Humano (5 item) y del entorno (5 item). Las alternativas de respuestas son: Nunca(1), Casi Nunca(2), Alguna veces(3), Casi siempre(4), Siempre(5). Forma de cuantificar cada pregunta seleccionada va del 1 a 5 puntos. Bareamos: de 16 a 37 será deficiente; mayor de 38 pero menor o igual a 59 será eficiente; mayor a 60 pero menor o igual a 80 será excelente (46).

Instrumento 2 : Estrés laboral

Esto ha sido desarrollado y validado de manera similar por las investigadoras peruanas Oroya T (2021).esta herramienta surge del cuestionario colombiano Estres laboral de Williams S. et al. (1993), así mismo la forma de empleo: Individual. La congregación de aplicabilidad: Adulto. El intervalo de duración: 30 minutos. Está compuesto por 3 dimensiones y 24 ítems: Fuentes de presión (8 ítem), Manifestaciones del estrés (9 ítem) y estrategias de afrontamiento (7 ítem). Las alternativas de respuestas son: Nunca(1), Casi Nunca(2), Alguna veces(3), Casi siempre(4), Siempre(5).Forma de calificación: Cada pregunta seleccionada va del 1 a 5 puntos : de 24 a 55 será leve; mayor de 56 pero menor o igual a 87 será moderado; mayor a 88 pero menor o igual a 120 será severo (34).

2.7.3. Validez del instrumento

La validez del instrumento 1: Lo realizo médiante 3 jueces: Dr., Mercado E, Mg.Huaracaya D y Mg. Meza J, cuyo R en la media aritmética entre los jueces fue 0.9 (34).

La validez del instrumento 2: Lo realizo médiante 3 jueces: Dr., Mercado E, Mg.Huaracaya D y Mg. Meza J, cuyo R en la media aritmética entre los jueces fue 0.8 (46).

2.7.4. Confiabilidad del instrumento

Instrumento 1: La autora Oroya T (2021) sometió a los instrumentos a la prueba de confiabilidad cuyo resultado fueron coeficiente de 0.961(spearman_Brown),0,597 (kuder_richardson), 0,759(rulon- guttman) y confiabilidad de alfa de Cronbach 0.9,61 (34).

Instrumento 2: La autora Oroya T (2021) sometió a los instrumentos a la prueba de confiabilidad cuyo resultado fueron coeficiente de 0.683(spearman_Brown),0,497 (kuder_richardson), 0,659(rulon- guttman) y confiabilidad de alfa de Cronbach 0.98 (46).

3.8 .Plan de procesamiento y análisis de datos

Autorización y coordinación para la recolección de datos

El proceso de autorización se llevarán a cabo con las autoridades de la dirección del Hospital III, ubicado en el cercado de lima del Minsa. Tras la aprobación, se organizara con la entes superiores del servicio de enfermería para establecer el día de recopilación de datos y la lista de enfermeros que se involucrarán en el análisis. (49).

Aplicación del instrumento de recolección de datos

Se ejecutara en los meses de julio, agosto, septiembre y octubre del presente año, llevándose a cabo en los días en los que los profesionales estén menos ocupados, realizando las encuestas a cada enfermera, explicándoles el propósito de la investigación de estudio que durará 30 minutos y al finalizar se iniciará la revisión de cada una de las encuestas realizadas (50).

Plan de análisis

Por ser nuestras variables cualitativas según la teoría, se obtendrán que los datos recogidos en los instrumentos seguirán una tendencia que no es normal, motivo por el cual usaremos una prueba estadística no paramétrica para determinar la relación amabas variables, por otro lado se realizara una prueba estadística (Rho de Spearman) es una medida de correlación que usando Software estadístico SPSS 2, que permite su análisis y interpretación en un marco teórico (50).

3.9. Aspectos éticos

En esta estudio se consideran 4 principios de la bioética:

Autonomía : Se evaluara el consentimiento informado de cada profesional que participe en la investigación. De igual forma, se distinguirá el anonimato de los datos proporcionados, con el objetivo de generar mayor confianza y proporcionar información sin restricciones. (51).

No Maleficencia: No provocará perjuicios a los enfermeros en términos psicológicos, físicos o morales, y se seguirán las instrucciones proporcionadas (51).

Justicia: el instrumento se implementará de forma justa y en coordinación con el líder del departamento de enfermería, además se tratará con respeto, sin ningún tipo de rechazo o discriminación (51).

Beneficencia: Este trabajo beneficiará a los enfermeros que acuden al hospital para que puedan implementar acciones que disminuyan el estrés en el entorno laboral y proporcionen una atención más óptima También aportara a la comunidad científica nueva información sobre el tema, así mismo se utilizar para ampliar el conocimiento científico y proporcionar puntos de referencia para nuevos estudios (51).

4.1. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1.1. Cronograma de actividades

Ejecución de acciones en el calendario 2025	Abril				Mayo				Junio				Julio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.Redaccion de proyecto de investigación																
2.Presentación y adaptación del proyecto de investigación																
3.Elaboración y adaparacion de los instrumentos de investigación																
4.Recoleccion tratamiento y análisis de la información																
5.Presentacion del informe																
6.Sustentación de la tesis																

4.1.2. Presupuesto

COMPONENTES	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Computadora	1	2,700.00	2,700.00
-Impresiones	1	1,000.00	1,000.00
-USB	1	40.00	40.00
-Fotocopias	100	100.00	100.00
-Anillado	1	15.00	15.00
-Mouse	1	100.00	100.00
-Internet	4	100.00	100.00
-Tinta de Impresora	4	20.00	20.00
-Pasajes	4		900.00
		Total	5,435.00

Referencias Bibliográficas.

1. Peraldez L. Servicios sanitarios de calidad. Rev Salud tec. [Internet]. 2020;1(2),1-5. [Consultado el 11 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
2. Echevarría AP. El 80% de las enfermeras han sufrido Burnout tras la pandemia. [Internet]. España; abril 2023. [Consultado 8 de Junio del 2024]. Disponible en: https://www.consalud.es/profesionales/oms-saca-colores-espana-80-enfermeras-hansufrido-burnout-pandemia_128492_102.html.
3. Enriquez F. Calidad de atención de los servicios en salud en Latinoamérica y el Caribe. Rev Climatología. [Internet]. 2023;23(1),167-186. [Consultado el 11 de junio de 2024]. Disponible en: [0.59427/rcli/2023/v23cs](https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs).
4. Cachi guango K. Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería hospital Alberto correa cornejo 2018. [Tesis para optar al grado de previo a la obtención del título de Licenciada]. Lima: Universidad Técnica Del Norte; 2020. Disponible en: <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10129>.
5. Tapia L. Sistema de Gestión de la calidad en salud. Rev Salud Comp. [Internet]. 2019 Enero; 1(3):1-5. [Consultado el 11 de junio de 2024]. Disponible en: [Chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGC_ALIDAD-2.pdf](https://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGC_ALIDAD-2.pdf).
6. OPS. La OPS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo. Rev OMS. [Internet]. 2022;1(2),1-2. [Consultado el 11 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>.
7. Mena M. El estrés laboral y su relación con la impulsividad en el personal sanitario de un hospital. Rev Ciencia Latina.[Internet]. 2022;6(6),1-18. [Consultado el 6 de Julio de 2022]. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4055.
8. Sebastián, C. Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del hospital Sergio Bernales, lima, Perú 2022. [Tesis de Licenciada en Enfermería]Lima: Universidad Privada del Norte;2021. Disponible en <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/35090/sebastian%20Oncoy%2c%20Marisol.pdf?sequence=1>

9. Brown k. El estrés laboral en el personal de enfermería. Rev Ciencia latina. [Internet]. 2021; 1(1),1-27. [Consultado el 10 de julio de 2024]. Disponible en: <https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/saluta/article/view/599>.
10. Nuñez M. Niveles de estrés laboral en funcionarios del Departamento Regional de Atención Primaria a la Salud y las Unidades de Salud Familiar – Pilar, 2021. Rev latinoamericana de ciencia sociales y humanidad. [Internet]. 2021;4(5),1-12[Consultado el 11 de junio de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1979>.
11. Ramirez E. Estrés laboral y cuidado humanizado en personal de enfermería de un hospital de Guayaquil en Tiempos COVID-19, 2020. [Tesis para optar al grado maestra en gestión de los servicios de la salud]. Guayaquil: Universidad Nacional de Guayaquil; 2021. Disponible en:<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56889>.
12. Gavino P. Estrés laboral y calidad del cuidado enfermero en un hospital. [Tesis para optar al grado maestra en gestión de los servicios de la salud]. Ecuador: Universidad Nacional de Ecuador; 2023. Disponible en:<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120220>.
13. Cueva G. Calidad de vida en el trabajo y estrés laboral en enfermeras de tres hospitales públicos de Quito, Ecuador 2021 – 2022. [Tesis para optar al grado de Doctor en Enfermería]. Ecuador: Universidad de Concepción. 2022. Disponible en: <http://repositorio.udec.cl/xmlui/handle/11594/10089>.
14. Cortez M. Calidad del cuidado relacionado al estrés laboral del profesional de enfermería servicio de emergencia Hospital III Angamos – Miraflores 2021. [Tesis para optar al grado maestra en gestión de los servicios de la salud]. Lima: Universidad Cesar vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73356>.
15. Rojas E. Calidad del cuidado y estrés laboral en enfermeras servicio de emergencia. Hospital rezola cañete, 2021. [Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad en Enfermería, con mención en: Emergencia]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2021. Disponible en [:https://www.google.com/search?q=AREQUIPA+%E2%80%93+PER%C3%9A+2022+Tesis+presentada+por+el+Enfermero%3A+MANCILLA+ROJAS%2C+ELMER+DANNY&rlz=1C1ONGR_enPE1107PE1107&oq=AREQUIPA+%E2%80%93+PER%C3%9A+2022+Tesis+presentada+por+el+Enfermero%3A+M](https://www.google.com/search?q=AREQUIPA+%E2%80%93+PER%C3%9A+2022+Tesis+presentada+por+el+Enfermero%3A+MANCILLA+ROJAS%2C+ELMER+DANNY&rlz=1C1ONGR_enPE1107PE1107&oq=AREQUIPA+%E2%80%93+PER%C3%9A+2022+Tesis+presentada+por+el+Enfermero%3A+M).
16. Cerna C. Estrés laboral y Cuidado humanizado de la Enfermera en el Hospital Victor Lazarte Echegaray. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería emergencia y desastre]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2020. Disponible en:

<https://dspace.unitru.edu.pe/items/1e59de26-8566-4aac-8dd5-ca8ecdf75b64>.

17. Rodríguez S. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención actualización y líneas de intervención. *Rev Med segur trab.* [Internet]. 2020;57(3):1-17[Consultado el 10 de Junio de 2024]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0465-546X2011000500006.

18. Española R. Estrés Real Academia Española. *Rec Scielo*. [Internet]. 2022; 1(1),1-3. [Consultado el 12 de Junio de 2024]. Disponible en: <https://www.rae.es/obras-academicas/diccionarios/diccionario-de-la-lengua-espanola>.

19. Paredes L. Prevención del estrés. *Rev Madrid salud.* [Internet]. 2022;1(1),1- 13. [Consultado el 14 de Junio de 2024]. Disponible en: <https://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>.

20. Cuevas M. Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés en el trabajo. *Rev nucleó básico.* [internet]. 2020;3(1),1-16. [Consultado el 18 de Junio de 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=387334691005>.

21. Marcías M. Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Rev ISSN.* [Internet]. 2019;30(1),123-145. [Consultado el 20 de Junio de 2024]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2013000100007

22. Cruz N. Modelo estructural para explicar el bruxismo desde la teoría transaccional del estrés. *Rev Seas.* [Internet]. 2020; 53(59),53-57. [Consultado el 22 de Junio de 2024]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-ansiedad-estres-242-articulo-modelo-estructural-explicar-el-bruxismo-S113479371730091X>

23. Lagos R. El estrés como posibilidad originaria de la existencia. Una interpretación del fenómeno del estrés desde el pensamiento de Heidegger. *Rev ISSN.* [internet]. 2022; 21(2), 279-306[Consultado el 20 de Junio de 2024]. Disponible en: <https://orcid.org/0000-0003-3190-3555>.

24. Gonzáles M. Neurobiología del estrés. *Rev art rev.*[internet]. 2020 Febrero; 48(4),307-318[Consultado el 21 de Junio de 2024]. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-92272010000500006.

25. Ferreira A. Estres. *Rev Latino am enfermagem.* [internet]. 2022; 1(1),1- 2. [Consultado el 22 de Junio de 2024]. Disponible en: www.eerp.usp.br/rlae.

26. Rosenzwenig S. Test de frustración. Rev especializada olejnik. [Internet]. 202; 12(2),1-3[Consultado el 24de Junio de 2024]. Disponible en: <https://www.libreriaolejnik.com/ventana.php?codig=30950>.
27. Hernández M. El estrés en el trabajo : un enfoque Sico. Administrativo. Rev Med sst[Internet]. 2021;1(1),228-253. [Consultado el 26 de Juniode2024].Disponibleen:chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/estres 1996.pdf.
28. Zuñiga E. Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. Rev gestión en tercer milenio [Internet]. 2020;22(44),115-120. [Consultado el 01 de Julio de 2024]. Disponible en:<http://dx.doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>.
29. Patlan J. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Rev Review.[Internet}. 2019 Julio; 13(2) ,56-184. [Consultado el 03 de Julio de 2024]. Disponible en:http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156.
30. Carrillo C. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario. Rev enfermeria global.[Internet]. 2022;2(3),10-20.[Consultado el 01 de Julio de 2024]. Disponible en: [:http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156).
31. Chaparro C. Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevenció. Rev En salud. [Internet]. 2023; 3(2),1-14. [Consultado el 15 de Julio de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.24267/23897325.553>.
32. Cardenas L. Estrés laboral: estudio de revisión. Rev diversitas.[Internet]. 2020;13(1),81-90. [Consultado el 15 de Julio de 2024]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67952833006>.
33. Butts M. Incorporating Job Demand Variability Into Job Demands Theory: A Meta- Analysis. Rev Sma. [Internet]. 2020 Mayo; 47(6),1-10.[Consultado el 16 de Julio de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/01492063209167>.
34. Oroya M. Estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – 2021. [Tesis para optar al grado mestra en gestión de los servicios de la salud].Perú: Universidad Cesar vallejo . 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69153>

35. Molina M. La calidad en la atención médica. Rev Scielo. [Internet]. 2023;21(1),1-6.[Consultado el 18 de Julio de 2024]. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059.
36. Diaz G. La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. Rev. Scielo. [Interne]. 2020 Marzo; 4(1),1-8.[Consultado el 15 de Julio de 2024]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.31095/podium.202>.
37. OMS. Calidad de atención. Rev Oms.[Internet]. 2020; 2(1),1-7. [Consultado el 20 de Julio de 2024]. Disponible en: <https://www.gob.mx/publicaciones/es/articulos/el-sistema-integral-de-calidad-en-salud-una-mirada-critica?idiom=es#:~:text=De%20acuerdo%20con%20la%20Organizaci%C3%B3n,de%20atenci%C3%B3n%20en%20este%20s>.
38. Lozano C. ¿Que es calidad total ?. Rev Scielo. [Internet]. 9(1),1-8. .[Consultado el 22 de Julio de 2024]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X1998000100006.
39. Chandia Y. Introducción a la calidad. Rev Scielo.[Internet]. 2018;1(1),1- 10. [Consultado el 24 de Julio de 2024]. Disponible en: www.enfermeraspaellonyesterilizacion.cl.
40. Peña A. Los Conceptos de Calidad en Salud. Rev Scielo.[Internet]. 2022;1(3),1- 10. [Consultado el 26 de Julio de 2024]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S199635212022000100013#:~:text=La%20calidad%20en%20la%20atenci%C3%B3n,valido%2C%20en%20dependencia%20de%20varias.
41. Rocco C. Seguridad del paciente y cultura de seguridad. Rev Elsevier. [Internet]. 2022; 28(5),785-795.[Consultado el 29 de Julio de 2024]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-seguridad-del-paciente-y-cultura-S0716864017301268>.
42. Martinez. El concepto de Calidad en Salud y su importancia. Rev Unir.[Internet]. 2019; 1(1), 1-6.[Consultado el 01 Agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>.
43. Salazar,D. Rev Scielo.[Internet]. 2020; 12(1),1-10.[Consultado el 03 agosto de 2024]. Disponible en: [//orcid.org/0000-0001-9891-5425](https://orcid.org/0000-0001-9891-5425).

44. Roldan J. Evolución del concepto de calidad. Rev Rol enferm.[Internet]. 2024; 43(1),46-50.[Consultado el 05 de Agosto de 2024]. Disponible en:chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.aeesme.org/wp-content/uploads/2020/12/46_Evolucion-del-concepto-de-calidad-de-los-cuidados-en-salud-mental-2020.pdf.
45. Cruz C. La naturaleza del cuidado humanizado. Rev Cuidado humanizado.[Internet]. 2019; 9(1), 21-32.[Consultado el 10 Agosto de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.22235/ech.v9i1.2146>.
46. Ramirez A. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos. Rev Av.enferm.[Internet]. 2019; 1(1),42-51.[Consultado el 15 de Agosto de 2024]. Disponible en: Chrome extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v31n1/v31n1a05.pdf.
47. Rodríguez A. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Rev.esc.adm.neg. [Internet]. 2017;1(82), 179-200.[Consultado el 10 de Setiembre de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>.
48. Siampiere R. et al. Metodología de la investigación .[Internet]. 6.ª edición en S.A DE C.V. Mexico: Biblioteca Nacional;2014. [Consultado el 9 de setiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
49. Canaves L. Tipos de Investigación Científica. Rev. Instituciaret.cl. [Internet]. 2014;1(1),p. 1-7.[Consultado el 10 de Setiembre de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>.
50. Arispe M. et al. La investigación Científica .[Internet]. 1.ª edición en S.A DE C.V. Peru :Biblioteca Nacional;2014. [Consultado el 15 de octubre 2024]. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
51. Bustos R. Validación de un instrumento para la aplicación de los principios bioéticos principialistas en los protocolos de investigación clínica. Rev. Scielo [Internet]. 2024;30(1),95-105.[Consultado el 15 de Octubre de 2024]. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2024000100095.

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DEL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO LIMA, 2024” Autor: Lic. Lino Cabanillas Fernando Rudy				
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	V1: Independiente Estrés laboral	Tipo de investigación: -Aplicada
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital nacional dos de mayo lima, 2024?	Determinar cuál es la relación entre el estrés laboral y calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital	H1: Existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital H0: No existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital	Dimensiones : D1:Fuentes de presión(estresores) D2:Manifestaciones D3:Estrategias de afrontamiento	Enfoque: Cuantitativo Método: Hipotético deductivo Diseño: No experimental, de corte transversal Nivel : Correlacional
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	V2:Dependiente Gestión de calidad de cuidado	Población y Muestra : censo en donde cooperaran toda la población de 80 licenciados de enfermería del hospital nacional dos de mayo. Instrumentos : Mediante 2 cuestionarios que se a ejecutar en lo profesionales l de enfermeria , el primero evaluara la gestión de calidad de atención del personal de enfermería y segundo cuestionario será el estrés laboral de los enfermeros del hospital Nacional Dos de mayo.
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión fuentes de presión y la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital? ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión manifestaciones del estrés y calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital? ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión estrategias de afrontamiento y la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital?	Identificar cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión fuentes de presión y la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital. Identificar cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión manifestaciones del estrés y calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital. Identificar cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión estrategias de afrontamiento y la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital.	Existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión fuentes de presión y la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital. Existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión manifestaciones del estrés y calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital Existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión estrategias de afrontamiento y la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital.	Dimensiones: D1:Tecnico-científica D2:Humana D3:Entorno	

**ANEXO 2: INSTRUMENTOS
CUESTIONARIO DE GESTION DE LA CALIDAD DE ATENCION**

(Avedis Donavedian)

Sexo: Femenino () Masculino ()

Edad: 25-30 años () 31-37 años () 38-44 años () 45-51 años () Más de 52 años ()

Situación laboral: Nombrado () CAS () Tercero ()

Experiencia laboral: 0-3 años () 4-8 años () 9-15 años () Mas de 16 años ()

El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, para ello se describen las dimensiones y los indicadores de la gestión de la calidad de atención, por ello le solicita su colaboración.

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

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	ITEMS	OPCIONES				
		1	2	3	4	5
	TÉCNICO – CIENTIFICO					
1	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería logra satisfacer las necesidades básicas de los Pacientes tanto al ingreso y egreso?					
2	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería cumple eficientemente con los objetivos planificados en el plan de cuidados durante su turno?					
3	¿En su área de trabajo Ud. ha observado que hay enfermeras(os) que hacen uso adecuado de los recursos disponibles en la atención del paciente?					
4	¿Dentro de su área de trabajo le parece que la atención brindada por el personal de enfermería es de forma continua e interrumpida?					
5	¿Dentro de su área de trabajo le parece que la atención brindada por el personal de enfermería durante la atención es con mínimos eventos adversos?					
6	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda una atención integral del paciente?					
	HUMANO					
7	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería respeta los derechos, cultura y sus características individuales del paciente?					
8	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería colabora con el medico de turno en brindar información al familiar por medio de una video llamada?					
9	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería muestra mayor interés en la atención del paciente?					
10	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería siempre muestra un trato cordial, cálido y empático durante la atención del paciente?					
11	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería respeta los principios ético-deontológicos en la atención del paciente?					

DEL ENTORNO						
12	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda comodidad adecuada en la atención del paciente?					
13	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda un ambiente cómodo al paciente?					
14	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería ofrece al paciente un ambiente limpio?					
15	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería ofrece al paciente un ambiente ordenado?					
16	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda la privacidad adecuada durante su atención?					

ANEXO N° 2 INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL (Williams y Cooper)

Sexo: Femenino () Masculino ()

Edad: 25-34 años () 35-44 años () Más de

45 años () Situación laboral: Nombrado ()

CAS () Tercero () Experiencia laboral: 0-5

años () 6-10 años () Mas de 10 años ()

El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, para ello se describen las dimensiones y los indicadores del estrés laboral, por ello le solicita su colaboración.

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

Escala de Valoración a sus Respuestas.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	ITEMS	Opciones				
		1	2	3	4	5
	FUENTES DE PRESIÓN (ESTRESORES)					
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 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?					

Anexo N° 3: Consentimiento Informado

Estimado usuario, le invitamos a participar de este estudio, la misma que se encuentra del campo de la salud. Para validar su participación, antes debe conocer y comprender cada de los indicadores que se mencionan a continuación:

Título del proyecto: Estrés laboral y calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital nacional dos de mayo lima, 2024.

Nombre de las investigadoras: Lino Cabanillas Fernando Rudy.

Propósito del estudio: determinar cuál es la relación entre el estrés laboral y calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital, lima 2024.

Beneficio por participar: Tendrá la posibilidad de conocer los resultados obtenidos, para que así se generen estrategias de atención al usuario dentro la actividad que realiza el profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pide responder al cuestionario.

Costos por participar: No se realizará pago alguno por su participación.

Renuncia: Usted puede dejar de formar parte del estudio cuando lo crea conveniente, sin ninguna sanción o perder el derecho de conocer los resultados del estudio.

Participación voluntaria: La participación en la investigación es totalmente bajo su voluntad, asimismo podrá retirarse cuando lo desee.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro haber sido informado del nombre, los objetivos y de la información que alcanzare en el estudio la misma que será utilizada para fines exclusivamente de la investigación, lo que me asegura la absoluta confiabilidad del mismo, por lo que acepto participar en el estudio.

Nombres y apellidos del participante	Firma o huella
Documentos de identidad	

“Doy fe y conformidad de haber recibido una copia del documento.

Resultados de confiabilidad de la variable estrés laboral

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	20	100,0

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	24

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg.01	69,95	515,418	,394	,962
Preg.02	70,00	490,000	,767	,959
Preg.03	69,00	510,421	,561	,961
Preg.04	70,20	490,063	,814	,958
Preg.05	69,95	493,208	,722	,959
Preg.06	70,15	487,924	,854	,958
Preg.07	68,90	509,568	,620	,960
Preg.08	70,15	498,450	,744	,959
Preg.09	69,20	517,011	,607	,960
Preg.10	70,25	494,408	,842	,958
Preg.11	70,10	501,674	,689	,960
Preg.12	70,15	488,029	,852	,958
Preg.13	68,95	507,208	,688	,960
Preg.14	70,00	488,316	,794	,958
Preg.15	70,05	482,787	,856	,958
Preg.16	70,00	488,316	,794	,958
Preg.17	69,90	494,726	,668	,960
Preg.18	70,05	482,787	,856	,958
Preg.19	68,95	507,208	,688	,960
Preg.20	69,60	500,989	,592	,961
Preg.21	70,00	519,368	,349	,963
Preg.22	70,20	490,695	,855	,958
Preg.23	69,85	501,608	,600	,960
Preg.24	68,85	510,345	,589	,960

Resultados de confiabilidad de la variable gestión de la calidad de atención

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	16

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas deL total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta1	44,75	266,513	,554	,956
Pregunta2	46,10	249,674	,854	,951
Pregunta3	45,95	249,418	,805	,952
Pregunta4	45,95	249,418	,805	,952
Pregunta5	44,80	265,747	,588	,956
Pregunta6	45,90	253,042	,729	,954
Pregunta7	46,10	249,674	,854	,951
Pregunta8	45,95	249,418	,805	,952
Pregunta9	44,80	265,747	,588	,956
Pregunta10	45,90	253,042	,729	,954
Pregunta11	46,20	254,589	,836	,952
Pregunta12	45,95	250,261	,786	,952
Pregunta13	44,95	265,945	,638	,955
Pregunta14	45,85	256,450	,623	,956
Pregunta15	46,05	248,787	,831	,952
Pregunta16	46,05	248,787	,831	,952

ANEXO N° 4: Informe de similitud proporcionado por la retroalimentación

● 14% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	4%
2	uwiener on 2023-09-24 Submitted works	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet	1%
4	uwiener on 2024-08-14 Submitted works	1%
5	Universidad Wiener on 2023-03-19 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2024-09-01 Submitted works	<1%
7	Universidad Wiener on 2025-08-09 Submitted works	<1%
8	Universidad Wiener on 2024-05-21 Submitted works	<1%