



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**Trabajo Académico**

Estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de  
emergencia de un hospital público, 2024

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

**Presentado por:**

**Autora:** Chavez Aguirre, Laide Anabel

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0008-1824-8967>

**Asesor:** Mg. Paipay Quispe, Carlos Enrique

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0001-1028-2289>

**Lima – Perú**


**2024**

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

Yo,..LAIDE ANABEL CHAVEZ AGUIRRE... 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 Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PUBLICO, 2024...." Asesorado por el docente: ..... Carlos Enrique Paipay Quispe.....DNI ...21881393.....ORCID..... <https://orcid.org/0009-0001-1028-2289> ..... tiene un índice de similitud de (17) (DIECISIETE) % con código OID: 14912:425522797..... 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  
 LAIDE ANABEL CHAVEZ AGUIRRE  
 DNI: ...45997064.....



.....  
 Firma  
 Carlos Enrique Paipay Quispe  
 DNI: ...21881393.....

Lima, 01 de febrero de 2025

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

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

<p>_____E EXCLUYE LA FRASEOLOGIA NORMAL</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
---

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirme unirme a esta gran profesión.

A mis padres por su apoyo incondicional, enseñanza, valores. son mi fortaleza y motivación para mi continua superación.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por iluminar mis pasos y oportunidades que me han permitido llegar a esta meta.

A la Universidad Privada Norbert Wiener, por Ser la entidad de la especialización.

**JURADOS:**

Presidente : Mg Carmen Victoria Matos Valverde

Secretario : Mg Lucimar Josefina Barrios Cabello

Vocal : Mg José Luis Rodríguez Villanueva

## ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Jurados	v
Índice	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
<b>1. EL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Metodológica	5
1.4.3. Práctica	6

1.5. Delimitación de la investigación	6
1.5.1. Temporal	6
1.5.2. Espacial	6
1.5.3. Población o unidad de análisis	7
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	<b>8</b>
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas	10
2.3. Formulación de hipótesis	17
2.3.1. Hipótesis general	17
2.3.2. Hipótesis específicas	18
<b>3. METODOLOGÍA</b>	<b>19</b>
3.1. Método de la investigación	19
3.2. Enfoque de la investigación	19
3.3. Tipo de investigación	19
3.4. Diseño de la investigación	19
3.5. Población, muestra y muestreo	20
3.6. Variables y operacionalización	21
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.7.1. Técnica	22

3.7.2. Descripción de instrumentos	22
3.7.3. Validación	23
3.7.4. Confiabilidad	23
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	24
3.9. Aspectos éticos	24
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>	25
4.1. Cronograma de actividades	25
4.2. Presupuesto	26
<b>5. REFERENCIAS</b>	27
Anexo 1: Matriz de consistencia	34
Anexo 2: Instrumentos	35
Anexo 3: Validez del instrumento	37
Anexo 4: Formato de consentimiento informado	39
Anexo 5: Programa de Intervención (para estudios experimentales)	40
Anexo 6: Reporte de similitud de Turnitin	41

## RESUMEN

En esta investigación el **Objetivo general:** Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital público . **Materiales y métodos:** El método de estudio será hipotético-deductivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional y transversal. **Población:** total de 80 personas que forman parte del personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital público. Para la medición de ambas variables de estudios, se hará uso de la encuesta y como instrumento dos cuestionarios. En cuanto a la validación se realizó mediante la evaluación de tres expertos, quienes acordaron que los instrumentos son válidos, a través del V de Aiken que obtuvo un 97% de validez. La confiabilidad de ambos cuestionarios obtuvo un 0,877 de Alfa de Cronbach para la primera variable y 0,899 para la variable 2. Los datos recopilados pasarán a procesarse en una matriz de Excel 2021, que permitirá la elaboración de datos SPSS vs 27. Debido a la naturaleza de las variables, se utilizará la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para trabajar las estadísticas.

**Palabras clave:** estrés laboral, satisfacción laboral, enfermería, servicio de emergencia.

## **ABSTRACT**

The **general objective** of this research is: To determine the relationship between work stress and job satisfaction of nursing staff in the emergency service of the public hospital . **Materials and methods:** The method will be hypothetical-deductive, quantitative approach, non-experimental design, correlational and transversal level. Population: made up of a total of 80 nursing staff from the Emergency Service of the public Hospital. For the measurement of both study variables, the survey and two questionnaires will be used as an instrument. Regarding validation, it was carried out through the evaluation of three experts, who agreed that the instruments are valid, through Aiken's V, which obtained 97% validity. The reliability of both questionnaires obtained 0.877 in the Cronbach's Alpha coefficient for the first variable and 0.899 for variable 2. The data collected will be processed in an Excel 2021 matrix, which will allow the preparation of SPSS vs 27 data. Due to the nature of the variables, Spearman's non-parametric Rho test will be used to work out the statistics.

**Keywords:** job stress, job satisfaction, nursing, emergency service.

## **1. EL PROBLEMA**

## **1.1. Planteamiento del problema**

La satisfacción laboral es considerada un punto clave en el comportamiento organizacional de las empresas, la cual debe ser investigada y puesta en práctica en las instituciones (1). En el año 2022 la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) y la Organizacional Internacional del Trabajo (OIT) mencionaron que la satisfacción laboral puede ser afectada por condiciones inadecuadas en el trabajo lo que repercutirá en un gran porcentaje de abandono laboral (2).

La OMS (2021) considera que el estrés es el estado mental de la persona generado por la tensión o preocupación frente a situaciones difíciles (3). Según el Ipsos Global Health Service Monitor, en el año 2023 el estrés es considerado el tercer problema de salud con un 30%, después del cáncer (4). Así mismo, Gallup (2023) informó que el 44% de los trabajadores manifestó haber sentido mucho estrés el día anterior en el trabajo, América Latina y el Caribe ocupan el segundo lugar con niveles más altos de estrés en un 41% (5).

Con respecto al personal de salud, la OMS menciona que en Latinoamérica el 75% de los profesionales de enfermería en algún momento han presentado consecuencias por los niveles altos de estrés durante sus labores, afectando su salud y satisfacción laboral (6). Diversas investigaciones realizadas en esta región refuerzan estos resultados. Díaz y col en el 2024 mencionan que el estrés agudo se encuentra presente en el profesional de enfermería y estaría relacionado al cargo que presentan y las personas que tienen a su cuidado (7).

Según el Health Resources and Service Administration (HRSA) menciona que las enfermeras americanas en el año 2022 presentaron un nivel de satisfacción alta, sin embargo, existieron menos enfermeras satisfechas con respecto a años anteriores. Se evidenció que las enfermeras que trabajan en hospitales son más insatisfechas que las que laboran en otros establecimientos. Entre las principales razones para cambiar de un trabajo fue el personal inadecuado, el agotamiento de las labores y trabajar en un ambiente estresante (8). Así mismo,

en Chile solo el 21% de enfermeras médico - quirúrgicas se encuentran satisfechas laboralmente siendo determinantes el ambiente de trabajo y la cantidad de pacientes a cargo (9).

En el Perú, según el Ministerio de Salud (2020) menciona que un porcentaje considerable de los profesionales de enfermería y de salud han visto afectada su salud mental con respecto a la pandemia del coronavirus, situaciones como la contaminación, el difícil acceso al sistema de salud y las jornadas laborales que en ese momento fueron prolongadas dio como resultados niveles altos de estrés (10).

Diversos autores han realizado investigaciones sobre la satisfacción del personal de salud en Perú, una de ellos es Millones (2023) quien menciona que las condiciones en las que laboran las enfermeras ya sean físicas o psicológicas están asociadas negativamente con su satisfacción laboral intrínseca (11)

Los Servicios de emergencia en Lima Metropolitana se caracterizan por presentar una alta demanda de pacientes, los cuales muchas veces se encuentran en situación crítica, como se conoce, el sistema de salud en el Perú se encuentra en un estado de alerta por la falta de personal, inadecuada infraestructura, escasas de material. Estas situaciones suelen los principales detonadores de estrés en las enfermeras. En ese sentido, Correa en el 2023 indica que el 58.3% de enfermeras que laboran en el servicio de emergencia de un hospital público en Lima presentan un nivel medio de estrés, y que solo el 38.3% emplean estrategias de afrontamiento ante esta situación lo que puede dar como resultado insatisfacción laboral o ausentismo (12).

En el Servicio de Emergencia de un establecimiento de Salud de Lima, Chavez y col en el 2023 identifico que el 42.86% del personal de enfermería indica un nivel mediano de satisfacción laboral, entre los principales determinantes se evidencio que las condiciones materiales y físicas y las políticas administrativas fueron insatisfactorias para el personal (13).

Según Davis existen varias motivaciones que impulsan a las personas a desempeñar un trabajo, no solo para recibir un salario, sino también para mantenerse ocupados a lo largo del día, buscar un crecimiento personal y profesional, lo que conduce a la autorrealización. La cuestión principal se centra en que las enfermeras, al contar como el grupo más numeroso de trabajadores en un hospital, debido a la cantidad de responsabilidades que tienen, suelen experimentar insatisfacción por diferentes motivos. Entre estos se destacan la sobrecarga laboral, que puede ser resultado de la falta de personal o de una demanda excesiva de servicios, especialmente en hospitales públicos. Como consecuencia, quienes realizan estas funciones tienden a mostrar un desgaste tanto físico como mental. (14)

En el hospital público que he evidenciado abandono de trabajo, un clima laboral inadecuado generando conflictos entre los profesionales, evidenciando personal de enfermería con nivel de estrés alto. Los mismos desempeñan un papel muy crucial en el sistema de salud, siendo responsables de cuidados directos de los pacientes y evolución. gestión de tratamiento en coordinación con otros profesionales de salud. Sin embargo, la carga de trabajo, la presión emocional, demandas físicas propias de la profesión puede generar un nivel de estrés alto, lo que influye de forma negativa en la satisfacción, como consecuencia la satisfacción que está brindando los enfermeros. Los enfermeros del hospital público enfrentan un entorno laboral, caracterizado por trabajo excesivo las jornadas laborales, en directas prácticas del profesional, por lo tanto, va afectar la calidad de los enfermeros que trabajan en dicho hospital.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. General**

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Público Lima - 2024?

### **1.2.2. Específicos**

¿Cuál es la relación existente entre el estrés laboral según la dimensión ambiente físico y la satisfacción laboral del personal de enfermería?

¿Cuál es la relación existente entre el estrés laboral según la dimensión ambiente psicológico y la satisfacción laboral del personal de enfermería?

¿Cuál es la relación existente entre el estrés laboral según la dimensión ambiente social y la satisfacción laboral del personal de enfermería?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. General**

Determinar la relación existente entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería.

#### **1.3.2. Específicos**

Determinar la relación existente entre el estrés laboral según la dimensión ambiente físico y la satisfacción laboral del personal de enfermería.

Determinar la relación existente entre el estrés laboral según la dimensión ambiente psicológico y la satisfacción laboral del personal de enfermería.

Determinar la relación existente entre el estrés laboral según la dimensión ambiente social y la satisfacción laboral del personal de enfermería.

### **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Teórica**

Así mismo mencionar que la teoría de Siegrist postula que el estrés laboral está influenciado por reforzadores dentro del contexto organizacional. En otras palabras, son las organizaciones las que estimulan ciertos comportamientos o contribuyen a su eliminación. El estrés surge cuando los comportamientos característicos de las situaciones estresantes son reforzados por los factores estresantes que los desencadenan. En conclusión, este modelo enfatiza el esfuerzo requerido en el trabajo y las correspondientes recompensas obtenidas.

De acuerdo con su modelo, Siegrist en el año 2002 argumentó que una desproporción entre un gran esfuerzo y una escasa recompensa genera impactos adversos en la salud y el bienestar, además de incrementar la probabilidad de ausencias laborales debido a enfermedades (hipótesis externa del modelo ERI), y que esto, junto con un exceso de dedicación, implica un riesgo elevado de enfrentar problemas de salud y licencias por enfermedad. (14)

### **1.4.2. Metodológica**

El modelo metodológico que se seguirá este estudio será cuantitativo, no experimental y correlacional, asimismo, para la medición de las dos variables se utilizarán dos instrumentos validados por investigadores. El tipo de investigación aplicada, que trabaja sobre la información existente sobre el tema de investigación, analiza los datos para llegar a nuevos resultados en el objetivo perseguido. Aunque se preserve la tradición del enfoque científico, especialmente en investigaciones aplicadas y técnicas, este enfoque, considerado como una forma de indagación, enfrenta críticas como las siguientes: en primer lugar, la estricta aplicación de este método no siempre permite seguir un camino fijo o previamente establecido, ni tampoco un algoritmo con un conjunto de instrucciones que no se puedan alterar durante un mismo ciclo. (43). El diseño será de tipo no experimental ya que se realizará la observación del objeto de estudio sin manipular las variables de estudio. Transversal porque permitirá recopilar

y analizar datos de toda la población de estudio. Correlacional, porque tratará de establecer una relación de causa y efecto sobre las variables estudiadas. Los debates teóricos y de conocimiento acerca de las diversas perspectivas, considerándose estas como los avances científicos que producen modelos que, por un tiempo variable, guían el progreso de futuras investigaciones en la búsqueda de respuestas a los problemas propuestos. (44).

### **1.4.3. Práctica**

La investigación presentará un examen exhaustivo que abarca análisis teóricos y estadísticos. Posteriormente, los hallazgos se detallarán en un informe que incluye datos porcentuales, lo que brinda información valiosa sobre la desafiante realidad. Esto, a su vez, es de suma importancia debido a su impacto directo en la calidad de atención y el bienestar de los pacientes. En el contexto de un servicio de emergencia, donde los profesionales enfrentan situaciones de alta presión y exigencia constante, evidenciar la relación entre estas dos variables puede permitir ofrecer insights cruciales para mejorar tanto el ambiente laboral como la eficacia en el servicio.

Identificar y analizar cómo el estrés laboral afecta la satisfacción de los enfermeros permitirá diseñar e implementar estrategias específicas para mitigar el estrés en el entorno laboral. Esto puede conducir a una reducción del agotamiento y la fatiga entre el personal, factores que a menudo están asociados con la alta rotación y el ausentismo, esto es recurrente en el sector salud. Al abordar estos problemas, se puede mejorar la estabilidad del personal y reducir la necesidad de costosas contrataciones y formación de nuevos empleados.

Además, al mejorar la satisfacción laboral, se puede fortalecer el compromiso y la motivación del personal de enfermería. Enfermeros más satisfechos y menos estresados están en mejor posición para ofrecer una atención más eficiente y empática, lo cual, a su vez, puede mejorar los resultados de salud para los pacientes.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

El presente estudio será realizado en el periodo desde el mes de noviembre del 2024.

### **1.5.2. Espacial**

Esta investigación se desarrollará en un Hospital Privado del Ministerio de Salud, Av. Cesar Vallejo 1390, El Agustino en la ciudad de Lima.

### **1.5.3. Población o unidad de análisis**

El estudio comprenderá una población comprendida por el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Público.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **Internacionales**

Orozco (14), en el 2022, realizó un estudio en Ecuador con el objetivo de “Evaluar los niveles de estrés que experimenta el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital IESS del Sur de Quito en relación con el COVID-19”. El estudio siguió una metodología observacional, descriptiva, transversal, con un tamaño de muestra total de 145 enfermeras. Los investigadores desarrollaron un cuestionario llamado “inventario de agotamiento de Maslach” para la recolección de datos. Los resultados revelaron que el 95% de los participantes reconoció un aumento en la carga de trabajo como resultado de la emergencia sanitaria. Finalmente, el estudio concluyó que las enfermeras experimentaron un nivel significativo de estrés.

Vásquez y Gonzales (15), en el 2020, realizaron su investigación en Ecuador donde tuvieron como objetivo “Analizar los factores que influyen el estrés de las enfermeras que

laboran en el Hospital Básico de Esmeraldas I.E.S.S.”. La investigación fue de tipo descriptivo, con una población y muestra de 30 profesionales de enfermería del área de emergencia del Hospital. Se obtuvo que los elementos que causan estrés son el cansancio, sobrecarga laboral y dificultad para dormir, trabajo demasiado, me siento agobiado y no estoy contento en el trabajo, falta de espacio, se concluyó que el problema más común que causa mayores efectos son la mala alimentación, problemas para dormir y pérdida de cabello, estas las causas de problemas de salud debido al estrés.

Cortez et al (16), en el 2022, realizaron un estudio en México donde tuvieron como objetivo “Determinar el nivel de estrés laboral del personal de enfermería y su asociación con variables sociodemográficas de un hospital de tercer nivel de atención en la ciudad de México”. Su estudio tuvo un diseño Descriptivo, tipo transversal con una muestra de 115 profesionales de enfermería de un Instituto Nacional de tercer nivel de atención, aplicando un Test de estrés laboral y Test de estrés de Hamilton, obteniendo que 46.1% no tienen estrés y del personal que tiene estrés el 18.3% tiene estrés laboral modificado, el 10.4% un estrés alto, concluyendo que las autoridades incitan a generar estrés lo que se debe buscar estrategias para mejora continua en la gestión de la salud de los trabajadores.

## **Nacionales**

Huallpa et al. (17), en el 2020, realizaron un estudio de investigación en Arequipa con el propósito de “Investigar la correlación entre los niveles de estrés y la satisfacción laboral entre los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa en el año 2020”. En la metodología fue tanto de tipo correlacional como descriptivo. El tamaño de la muestra estuvo conformado por 31 enfermeras. Lo que se reveló con los resultados fue que el 29,0 % de los participantes experimentaron estrés

leve, el 45,2 % experimentaron estrés moderado, el 16,1 % experimentaron estrés significativo y el 9,7 % experimentaron estrés severo. En cuanto a la satisfacción en el trabajo, el 32,3% de los enfermeros reportó un nivel de satisfacción alto, el 39% reportó satisfacción regular, el 19,3% reportó insatisfacción regular y el 9,7% reportó insatisfacción alta. Para evaluar la correlación entre estas dos variables, se empleó el estadístico no paramétrico Chi-cuadrado, y los resultados determinaron un nivel de significancia estadística ( $p= 0,001$ ). Con base en estos hallazgos, se puede concluir que efectivamente existe una relación entre los niveles de estrés y la satisfacción laboral entre los profesionales de enfermería de este estudio.

Quillatupa. (18), en el 2020, realizó un estudio en Ancash con el objetivo de “Investigar la correlación entre los estresores laborales y el nivel de satisfacción de los profesionales de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz”. La investigación siguió un enfoque cuantitativo, correlacional, transversal, con un tamaño de muestra de 30 enfermeros. Los datos se recogieron mediante el uso de cuestionarios. Los hallazgos revelaron que el 60% de los factores estresantes eran de naturaleza física, el 53% eran psicológicos y el 57% eran sociales. En cuanto a la satisfacción, el 57% de los enfermeros expresaron insatisfacción. Asimismo, según el coeficiente de Pearson se concluyó que la correlación fue significativa entre las variables.

Carocancha et al. (19), en el 2020, realizaron un estudio en Lima con el objetivo de “Examinar la correlación entre los niveles de estrés y la satisfacción laboral entre los profesionales de enfermería que laboran en el Servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins”. El estudio siguió un abordaje cuantitativo, descriptivo, transversal e involucró una población de 109 enfermeros. Para medir el instrumento se utilizó Escala de Estrés Laboral y de Opiniones de Satisfacción Laboral de Sonia Palma. Los hallazgos

revelaron que el nivel de estrés promedio fue del 64,2 %, con un 22,9 % experimentando estrés bajo y un 12,8 % experimentando estrés alto. En cuanto a la satisfacción laboral, el 59,6% reportó satisfacción regular, el 29,4% reportó buena satisfacción y el 11% reportó mala satisfacción. Se utilizó la correlación de Spearman para establecer la relación entre estas dos variables, y los resultados indicaron una correlación significativa con un valor de p de 0,00.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Primera variable: Estrés Laboral**

#### **2.2.1.1 Definición.**

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 2016, el estrés relacionado con el trabajo surge cuando existe una falta de ajuste que relacione las capacidades o requisitos del trabajador y las exigencias que se le imponen. También ocurre cuando los conocimientos o habilidades de un trabajador no se alinean con las expectativas de la cultura organizacional (20).

Las características del trabajo de enfermería incluyen trabajar en equipo con los otros implicados, brindar atención de calidad a los pacientes, tener una gran responsabilidad en la toma de decisiones y el cuidado de los pacientes, trabajar en turnos rotativos y estar expuesto a situaciones estresantes y emocionales. Asimismo, puede necesitar habilidades para comunicar de manera efectiva, capacidad para resolver inconvenientes y tomar decisiones de manera ágil. (21).

Los efectos del estrés sobre el bienestar de los trabajadores pueden diferir de una persona a otra. No obstante, los niveles excesivos de estrés pueden desempeñar un papel en el deterioro de la salud en general, y abarcan dolencias psicológicas como el síndrome de agotamiento, la fatiga, la inquietud y la depresión. Además, puede provocar daños físicos, como afecciones cardiovasculares y trastornos musculoesqueléticos. En el contexto laboral de

enfermería, algunos tipos de estrés pueden ser el estrés por la carga de trabajo excesiva, el estrés emocional al lidiar con situaciones difíciles o traumáticas, el estrés por la falta de recursos o apoyo adecuado, y el estrés por la presión de cumplir con altas expectativas y responsabilidades (22).

### **2.2.1.2 Factores que generan estrés en los profesionales de enfermería**

La enfermería, particularmente en América Latina, se reconoce como una profesión excepcionalmente exigente debido a la multitud de factores estresantes biológicos y físicos que enfrentan las enfermeras como resultado de entornos de trabajo desfavorables. Numerosas investigaciones indican que el personal de enfermería que acumula más de cinco años de experiencia y enfrenta circunstancias desafiantes y angustiosas, condiciones de trabajo desfavorables, instalaciones inadecuadas y dinámicas interpersonales desfavorables, experimenta niveles elevados de estrés (23).

### **2.2.1.3. Teoría de Dorothea Orem – Estrés laboral**

La Teoría de Autocuidado de Dorothea Orem se relaciona con el estrés laboral en enfermería al proporcionar un marco para entender cómo el autocuidado es crucial del paciente como también del personal de servicio de Salud. Aborda la importancia de las intervenciones para manejar el estrés y cómo los déficits en el autocuidado pueden exacerbar el estrés laboral, sugiriendo que un enfoque proactivo en la gestión del autocuidado puede mejorar el bienestar del personal de enfermería y la calidad del cuidado proporcionado (24).

Esta idea subraya la relevancia del cuidado personal para preservar la salud y el bienestar. Para los profesionales de enfermería, esto incluye la necesidad de prácticas de autocuidado para manejar el estrés laboral. La capacidad de un enfermero para implementar estrategias de autocuidado efectivas puede influir en su bienestar general y en cómo maneja el

estrés asociado con su trabajo (24). Asimismo, menciona que el enfermero juega un papel crucial en la identificación y la resolución de déficits de autocuidado. Esto también se aplica al autocuidado de los profesionales de enfermería. Los líderes y colegas en el entorno laboral pueden ayudar a identificar cuando un enfermero está experimentando estrés y proporcionar el apoyo necesario para mitigar los efectos negativos del estrés (24).

#### **2.2.1.4. Dimensiones de Estrés Laboral**

En el ámbito de la medición del estrés en el lugar de trabajo, existe una plétora de instrumentos disponibles. Uno de estos instrumentos, diseñado específicamente para enfermería, es la Escala de Estrés de Enfermería (NSS) desarrollada por Pamela Gray y James Anderson. Esta escala se centra en la identificación de los diversos factores que contribuyen al estrés en la práctica de enfermería y se compone de tres dimensiones distintas (24).

##### **2.2.1.4.1. Dimensión 1. Ambiente Físico**

Esta dimensión se refiere a las características del entorno físico en el que los empleados realizan sus tareas y cómo estos aspectos pueden contribuir al estrés laboral. Incluye la disposición y el diseño del espacio de trabajo, la calidad de las instalaciones, y las condiciones ambientales como la iluminación, el ruido, y la temperatura. Factores físicos inadecuados pueden generar incomodidad, fatiga y estrés, afectando la productividad y el bienestar general de los empleados. El término "entorno físico" abarca las circunstancias exigentes y la carga de trabajo a la que se enfrentan las enfermeras a diario, que pueden ser muy estresantes (25).

##### **2.2.1.4.2. Dimensión 2. Ambiente Psicológico**

El entorno psicológico abarca varios aspectos, Así como la magnitud de la mortalidad y el padecimiento, la falta de preparación suficiente para enfrentar las demandas emocionales,

el apoyo deficiente del personal y la ambigüedad que envuelve el proceso de atención médica. Esta dimensión se enfoca en los factores emocionales y mentales del entorno de trabajo que pueden contribuir al estrés. Estos factores influyen en la percepción de las demandas laborales, el apoyo recibido, y la capacidad para afrontar las presiones en el lugar de trabajo. Un ambiente psicológico negativo puede incrementar la percepción del estrés y afectar el bienestar general y la satisfacción laboral de los empleados (26).

#### **2.2.1.4.3 Dimensión 3. Ambiente Social**

El énfasis está en el entorno social, los conflictos entre médicos y los conflictos entre enfermeras y supervisores. Esta dimensión aborda los factores relacionados con las interacciones sociales en el entorno laboral y cómo estas afectan el bienestar y el estrés de los empleados. Incluye la calidad del apoyo social recibido, las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, y la dinámica del grupo. Un ambiente social negativo puede incrementar el estrés, mientras que un ambiente de apoyo y comunicación efectiva puede mitigarlo (27).

### **2.2.2. Segunda variable: Satisfacción Laboral**

#### **2.2.2.1 Definición**

El estado emocional de las personas en el lugar de trabajo está determinado por sus experiencias y características únicas. Esta comprensión reconoce que cada persona puede tener distintas perspectivas sobre la resolución de problemas y la toma de decisiones diarias. La satisfacción laboral se describe como el resultado de diversas actitudes y competencias que poseen los individuos en relación con su empleo (28).

Por el contrario, una persona que experimenta insatisfacción exhibirá una perspectiva negativa hacia su trabajo. Para facilitar el crecimiento y el desarrollo continuos, es crucial

cultivar relaciones positivas entre los empleados y fomentar un sólido desempeño individual. (29).

#### **2.2.2.2 Satisfacción laboral en los enfermeros**

La satisfacción laboral entre las enfermeras es un aspecto importante a considerar dentro de la profesión sanitaria. Tiene un papel crucial en su salud integral y afecta de manera directa la calidad del servicio que ofrecen a los pacientes. La satisfacción en el trabajo puede ser afectada por distintos elementos, como el ambiente laboral, la cantidad de trabajo, las interacciones con compañeros y jefes, las posibilidades de avance y formación, y el reconocimiento de sus aportes. Comprender y abordar los factores que contribuyen a la satisfacción laboral de las enfermeras es crucial para promover una experiencia laboral positiva y satisfactoria, que en última instancia beneficia tanto a las enfermeras como a los pacientes que atienden (30)

Es innegable que la vida personal y familiar de la enfermera se ve afectada por una variedad de problemas que se derivan de la sobrecarga de trabajo, la demanda excesiva de servicios, los bajos salarios que obligan a buscar un empleo adicional y el agotamiento por largas jornadas de trabajo. Es inevitable que estos problemas también tengan un impacto perjudicial en la atención al paciente (31).

Un factor significativo que afecta la satisfacción laboral en enfermería es la carga de trabajo y los niveles de personal. Las enfermeras a menudo se ven abrumadas por la gran cantidad de trabajo y la falta de personal, lo que aumenta el estrés y el agotamiento. La creación de una cultura laboral de apoyo que fomente la colaboración y el respeto es esencial para mejorar la satisfacción laboral entre las enfermeras. Además, las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional juegan un papel vital en la satisfacción laboral en enfermería. Las enfermeras que tienen acceso a educación continua, programas de capacitación y oportunidades de avance profesional tienen más probabilidades de sentirse satisfechas con su trabajo. Estas

oportunidades no solo mejoran el conocimiento y las habilidades de las enfermeras, sino que también les brindan una sensación de crecimiento personal y profesional (32).

### **2.2.2.3. Modelos teóricos**

Los modelos teóricos juegan un papel crucial en la comprensión de fenómenos complejos y la formulación de hipótesis para la investigación científica. Estos modelos proporcionan un marco para organizar e interpretar datos, lo que permite a los investigadores hacer predicciones y probar la validez de sus suposiciones. Existen múltiples modelos explicativos del estrés, aunque los más conocidos son los siguientes: El modelo de esfuerzo y recompensa es un concepto que explora la relación entre el esfuerzo y el resultado o compensación posterior (33).

#### **2.2.2.3.1. La teoría del comportamiento de Siegrist**

Siegrist postula que el estrés laboral surge de una disparidad entre los altos niveles de esfuerzo y los bajos niveles de recompensa, lo que conduce a una disminución tanto de la autoestima como de la autoeficacia, lo que finalmente genera estrés. El modelo que ilustra la interacción entre demandas y control es ampliamente reconocido en el campo. Este modelo demuestra cómo varios factores de demanda y control interactúan e influyen en los resultados. Según la investigación de Karasek sobre el estrés en 1979, se encontró que cuando las demandas laborales son altas y el control del trabajador es bajo, hay un aumento significativo en los niveles de estrés (34).

En 1981, Gray-Toft y Anderson realizaron una investigación que arroja luz sobre los diversos factores estresantes que comúnmente experimentan las enfermeras que trabajan en un entorno hospitalario. Estos factores estresantes incluyen presenciar la muerte y el sufrimiento de los pacientes, experimentar conflictos con los médicos, carecer de suficiente apoyo social,

encontrar conflictos entre compañeros de enfermería, lidiar con cargas de trabajo excesivas y enfrentar la incertidumbre con respecto al tratamiento. Esta información se documentó en su estudio, al que se hace referencia como (35).

#### **2.2.2.4. Dimensiones:**

##### **2.2.2.4.1. Dimensiones de Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral se define como una experiencia emocional que resulta de la evaluación que los empleados hacen de su trabajo y de cómo las organizaciones apoyan el cumplimiento de sus necesidades y expectativas en relación con su contribución a la empresa. Esta evaluación da lugar a una conexión emocional o afectiva con el trabajo, manifestada en el disfrute de las tareas realizadas. Según la teoría de las necesidades sociales, la satisfacción de los empleados está condicionada por el grado en que el entorno laboral satisface sus expectativas personales, lo que genera diversas emociones. Este aspecto es, sin duda, un desafío en la gestión de recursos humanos. No obstante, para fomentar y mantener entornos laborales positivos y propicios para los empleados, la dirección educativa debe considerar y analizar estos sentimientos. (36).

##### **2.2.2.4.1. Dimensión 1. Satisfacción con la supervisión y participación en la organización:**

Esta dimensión aborda la percepción que tienen los enfermeros sobre la supervisión que reciben, la equidad en el trato, las oportunidades de formación y actualización, y el grado de involucramiento en el proceso de toma de decisiones (37).

##### **2.2.2.4.2. Dimensión 2. Satisfacción con la remuneración y las prestaciones:**

Se tiene en cuenta todo lo vinculado a los convenios y arreglos laborales, la cantidad de pago, las recompensas proporcionadas y las posibilidades de promoverse dentro de la

empresa, con la finalidad de impulsar el crecimiento de las destrezas y capacidades de los empleados. (38).

#### **2.2.2.4.3. Dimensión 3. Satisfacción intrínseca**

Se toman en cuenta factores fundamentales como el ambiente físico y los espacios de trabajo, especialmente en lo que se refiere a la higiene en las instalaciones de emergencia, para proteger la salud de pacientes y personal. Estos aspectos, que incluyen la limpieza continua, ventilación, temperatura e iluminación, son cruciales para proporcionar cuidados humanizados. Según la teoría de Herzberg, tanto los factores intrínsecos como extrínsecos afectan directamente la satisfacción laboral. El estudio reveló que el personal de enfermería en cuatro instituciones públicas de salud muestra un nivel de satisfacción que varía de medio a alto (39).

#### **2.2.2.4.4. Dimensión 4: Satisfacción con la cantidad y calidad de producción**

Se refiere a la asignación de horarios y la distribución de la carga de pacientes, asegurando que estas tareas sean manejables para el personal de enfermería y se ajusten a su capacidad de atención, los recursos disponibles y la calidad del servicio proporcionado (40).

### **2.2.3. Teoría del autocuidado de Dorothea Orem – Satisfacción laboral**

La propuesta de Orem destaca la relevancia del cuidado personal en la preservación de la salud y el bienestar. Para los profesionales de enfermería, un cuidado personal efectivo puede beneficiar el bienestar general y, a la vez, afectar positivamente la satisfacción en su trabajo. Cuando los profesionales de enfermería consiguen establecer un balance saludable entre sus responsabilidades laborales y su vida privada, y emplean estrategias efectivas de autocuidado, tienden a experimentar menos estrés y agotamiento, lo que puede aumentar su satisfacción con el trabajo (24).

De esta manera, esta teoría se relaciona con la satisfacción laboral en enfermería al resaltar la importancia del autocuidado para el bienestar del personal. Un autocuidado efectivo puede mejorar la salud y reducir el estrés, lo que a su vez puede aumentar la satisfacción laboral. Los déficits en el autocuidado pueden llevar a un menor bienestar y satisfacción, mientras que las intervenciones que promuevan el autocuidado pueden contribuir a un ambiente de trabajo más positivo y satisfactorio (24).

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Público. 2024

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Público. 2024

#### **2.3.2. Hipótesis específicas**

**Hi1:** Existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral según la dimensión ambiente físico y la satisfacción laboral del personal de enfermería.

**Hi2:** Existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral según la dimensión ambiente psicológico y la satisfacción laboral del personal de enfermería.

**Hi3:** Existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral según la dimensión ambiente social y la satisfacción laboral del personal de enfermería.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método**

Se utilizará el método hipotético deductivo. Siendo que la hipótesis se define de tal manera que excluye la posibilidad de realizar pruebas, lo cual podría haber incertidumbre en esa hipótesis científica. El enfoque de la investigación es comúnmente visto por muchos como un elemento rígido, un término coloquial que en el ámbito académico se refiere a algo complicado de comprender, algo estricto, incómodo y a veces difícil de abordar y manejar para aquellos que no han recibido capacitación y/o experiencia en el ámbito de la investigación científica, por ello en este estudio en método será el estudiado de manera común (41).

#### **3.2. Enfoque**

El enfoque será cuantitativo. El proceso de investigación se soporta en el método científico, así, Los métodos cuantitativos son imparciales, se basan en la deducción y se fundamentan en la medición numérica y la extrapolación de los hallazgos. Se aplican para evaluar ideas, estructuras y supuestos previamente definidos que forman parte de una teoría(42).

#### **3.3. Tipo**

El tipo de investigación será aplicada, que trabaja sobre la información existente sobre el tema de investigación, analiza los datos para llegar a nuevos resultados en el objetivo perseguido. Aunque se preserva la tradición del método científico, especialmente en investigaciones técnicas y aplicadas, este enfoque, considerado como investigación, enfrenta las siguientes objeciones: en primer lugar, la estricta aplicación de este método no siempre permite un rumbo establecido o predefinido, ni un conjunto de reglas inalterables dentro de un mismo ciclo (43).

### **3.4. Diseño**

El diseño será no experimental, porque se realizará la observación del objeto de estudio sin manipular las variables de estudio. Transversal porque permitirá recopilar y analizar datos de toda la población de estudio. Correlacional, porque tratará de establecer una relación de causa y efecto sobre las variables estudiadas. Los debates teóricos y epistemológicos sobre los distintos paradigmas, considerados como los avances científicos que producen modelos que, durante un tiempo variable, guían el avance futuro de las investigaciones en la búsqueda de respuestas a los problemas presentados (44).

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

#### **3.5.1. Población**

La población se refiere al conjunto de personas o elementos que serán analizados en un estudio, así como a los casos que satisfacen ciertos criterios establecidos (45). En la presente investigación se va a considerar la población de 80 personas que forman parte del personal de enfermería del servicio de emergencias del Hospital público.

Los criterios que cumplirán son los siguientes:

#### **3.5.2. Criterios de inclusión:**

- Personal de Enfermería que trabajen en el área de Emergencia.
- La persona deberá aceptar su participación y firmar el consentimiento informado.
- Debe tener más de 2 años de experiencia en el área de emergencia.

#### **3.5.3. Criterios de exclusión**

- Personal que no trabajen en el área de Emergencia.
- Aquel que no acepte la participación y se niegue a firmar el consentimiento informado.
- Personal que tenga menos de 2 años de experiencia en el área de emergencia.

#### **3.5.4. Muestra**

Para esta investigación no se considerará la muestra ya que se tomará a la totalidad de la población. Se considera muestra una porción representativa de la población (46).

### 3.6. Variables y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
<p><b>Variable 1</b></p> <p><b>Estrés Laboral</b></p>	Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 2016, la existencia del estrés laboral se produce cuando hay una discrepancia entre las habilidades o capacidades del trabajador y las demandas que se le imponen. (17).	Se utilizará la escala de presión de enfermería para evaluar el desequilibrio en la capacidad de las enfermeras para hacer frente a las demandas externas en el servicio de urgencias de un hospital de Lima, teniendo en cuenta aspectos del entorno físico, psicológico y social.	<p><b>Ambiente</b></p> <p><b>Físico</b></p> <p><b>Ambiente</b></p> <p><b>Psicológico</b></p> <p><b>Ambiente</b></p> <p><b>Social</b></p>	<p>Carga de trabajo</p> <p>Tareas realizadas</p> <p>Falta de apoyo</p> <p>Incertidumbre en el puesto laboral</p> <p>Problemas con los médicos</p> <p>Problemas con otros miembros</p>	Ordinal	<p>Nivel bajo</p> <p>(16-32)</p> <p>Nivel medio</p> <p>(33-48)</p> <p>Nivel alto</p> <p>(49-64)</p>
<p><b>Variable 2</b></p> <p><b>Satisfacción Laboral</b></p>	Tipo de actividades implementadas en la aplicación de medidas de bioseguridad para prevenir la transferencia y propagación de enfermedades y contagios. (33).	Hace referencia a los sentimientos que expresan los colaboradores sobre su trabajo y las condiciones en las que realizan su labor.	<p><b>Satisfacción con la Supervisión y participación.</b></p> <p><b>Satisfacción con la Remuneración y prestaciones</b></p> <p><b>Satisfacción Intrínseca</b></p> <p><b>Satisfacción con el ambiente físico.</b></p> <p><b>Satisfacción con la cantidad y calidad</b></p>	<p>Percepción,</p> <p>trato recibido,</p> <p>Medidas adoptadas,</p> <p>Formación impartida,</p> <p>Cumplimiento,</p> <p>Incentivos,</p> <p>Negociación entre empresario y trabajador,</p> <p>Ascensos,</p> <p>Satisfacción,</p> <p>Oportunidades,</p> <p>Capacidad e independencia.</p>	Ordinal	

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Para medir ambas variables de estudio se usará la encuesta para recopilar datos, para lo cual se hará un seguimiento a los participantes que servirán de población para este estudio. La encuesta formula preguntas en función de las dimensiones e indicadores de las variables, lo que permite extraer información de los datos recolectados y observar las percepciones de los encuestados al momento de recopilar los datos (47).

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

Los instrumentos utilizados en el presente estudio de investigación son:

##### **Variable 1: Estrés Laboral**

Para esta variable, la técnica será la encuesta y para ello se tomó en cuenta un cuestionario llamado Cuestionario Nursing Stress Scale, elaborado por Pérez en el año 2023 pero con adaptación propia y tendrá la finalidad de medir la primera variable. Este instrumento está compuesto por 16 elementos divididos en tres dimensiones: ambiente físico = 5 elementos; ambiente psicológico = 6 elementos; y ambiente social = 5 elementos.

Para calificar las respuestas, se empleará la siguiente escala de medición: No nunca (1 punto), ocasionalmente (2 puntos), con frecuencia (3 puntos) y muy frecuentemente (4 puntos). Asimismo, las escalas de evaluación son las siguientes: alto = 49-64; medio = 33-48; y bajo = 16-32 (48).

##### **Variable 2: Satisfacción Laboral**

Para esta variable, la técnica será la encuesta y para ello se tomó en cuenta un cuestionario llamado Cuestionario de satisfacción laboral, elaborado por Pérez en el año 2023 pero con adaptación propia y que tiene como fin medir la satisfacción laboral. Este instrumento

incluye 27 ítems, divididos en cinco dimensiones: satisfacción con la supervisión y participación = 9 ítems; satisfacción con la remuneración y los beneficios = 6 ítems; satisfacción intrínseca = 4 ítems; satisfacción con el entorno = 4 ítems; y satisfacción con la cantidad y la calidad = 4 ítems. La puntuación es de 3 siempre, 2 a veces y 1 nunca. La escala de evaluación será de 46 a 54 puntos, muy satisfecho de 36 a 45 puntos, satisfecho de 36 a 45 puntos y no satisfecho de 27 a 35 (49).

### **3.7.3. Validación**

#### **Variable 1: Estrés Laboral**

Para esta variable se tomó en cuenta un cuestionario mediante la evaluación de tres expertos, quienes acordaron que es válido, y la evaluación fue por medio del V de Aiken obtuvo un 97 % de validez (50).

#### **Variable 2: Satisfacción Laboral**

Para esta variable se tomó en cuenta un cuestionario, mediante la evaluación de tres expertos, quienes acordaron que es válido, y la evaluación fue por medio del V de Aiken obtuvo un 97 % de validez (51).

### **3.7.4. Confiabilidad**

#### **Variable 1: Estrés Laboral**

Para esta variable se tomó en cuenta un cuestionario, la confiabilidad del cuestionario para medir la variable obtuvo 0,877 en el coeficiente de Alfa de Cronbach (52).

#### **Variable 2: Satisfacción Laboral**

Para esta variable se tomó en cuenta un cuestionario, la confiabilidad del cuestionario para medir la variable obtuvo 0,899 en el coeficiente de Alfa de Cronbach (53).

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

#### **3.8.1 Plan de procesamiento**

- Una vez que el comité de ética de posgrado de la Universidad Norbert Wiener dé su aprobación, se procederá a enviar una petición de autorización al director del Hospital de Lima.
  - Departamento de asistencia a la enseñanza y la investigación, así como la capacidad de colaborar con la dirección de enfermería.
- Se pasará a agendar una cita con la jefa de emergencia, la misma que podrá indicarles el rol que cumple cada enfermero de cada uno de los servicios asistenciales, así como la accesibilidad al campo clínico asistencial.
- Posteriormente para aplicar los instrumentos se realizará de acuerdo a los criterios expresados anteriormente.
- Luego de obtener los datos que necesitamos sobre los enfermeros, así como el permiso del jefe, se acudirá de manera interdiaria en los diferentes turnos.
- Inmediatamente se pedirá firmar el consentimiento informado para poder incluirlos como parte de la muestra.
- Para la medición de la variable inteligencia emocional, se tomará en cuenta el tiempo promedio de 25 a 30 minutos para que puedan responder.
- Para aplicar el instrumento para el desempeño laboral, se hará mediante la observación, para lo que se acudirá a los servicios y en coordinación con el jefe del área se aplicará la ficha de observación.

- Luego de recopilar toda la información se trará en una tabla matriz de Excel 2021, luego serán procesados los datos según el programa estadístico SPSS 27.0.

### **3.8.2 Análisis de datos**

La primera etapa para aplicar los instrumentos será solicitar permiso a hospital público “Hipólito Unanue”, ubicada en el distrito del Agustino. Se presentarán los protocolos de la investigación a las oficinas de las jefaturas correspondientes, pidiendo autorización para su aplicación entre agosto y noviembre del 2024, especificando los horarios y el lugar donde se realizará. Se entregará un cuestionario a cada miembro del personal de enfermería y se gestionará un cuestionario presencial para obtener información sobre dos variables de estudio: estrés laboral y satisfacción laboral en el personal de enfermería, solicitando permiso para acceder al área de emergencias.

Una vez que la jefatura del hospital otorgue el permiso, se procederá a contactar al personal de enfermería del área de emergencias, proporcionándoles el consentimiento informado y explicando los detalles de la investigación, así como la confidencialidad de la información obtenida.

Después aplicar las encuestas, los cuestionarios se codificarán en una base de datos de Excel. Las respuestas se ingresarán para realizar un análisis estadístico utilizando el programa SPSS. Finalmente, se presentarán los resultados de manera descriptiva, considerando los parámetros y correlaciones en función de los objetivos de la investigación.

### **3.9. Aspectos éticos**

**Autonomía:** Se centra en respetar la autonomía de las personas, un principio que se aplicará en este estudio, permitiendo que las enfermeras decidan si desean participar. En caso de que acepten tendrán que firmar el consentimiento informado.

**No maleficencia:** Garantiza que no se causen daños menores o irreparables a las personas participantes; desde esta óptica, el estudio velará por que los enfermeros involucrados no experimenten ningún perjuicio.

**Justicia:** Se centra en garantizar que todas las acciones beneficien al bien común, promoviendo un trato equitativo para todos y evitando cualquier perjuicio hacia los enfermeros.

**Beneficencia:** Se enfoca en el bienestar de los demás y en las repercusiones de las decisiones tomadas. Por lo tanto, se busca que la investigación permita mejorar condiciones laborales del personal al disminuir los obstáculos y eventos estresantes, promover su salud y alcanzar los niveles más altos de satisfacción laboral (54).

### 3. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023			2024						
	OCT	NOV.	DIC.	ENE.	FEB.	MAR.	AGO.	SET.	OCT.	NOV.
Lograr identificar el problema										
Revisión de la bibliografía										
Elaboración de la situación problemática. Formulación del problema.										
Elaboración de los objetivos (General y específicos)										
Elaboración de la justificación (Teórica, metodológica y práctica)										
Elaboración de la limitación de la investigación (Temporal, espacial y recursos)										
Elaboración del marco teórico (Antecedentes, bases teóricas de las variables)										
Elaboración de la hipótesis (General y específicos)										

Elaboración de la metodología (Método, enfoque, tipo y diseño de la investigación)									
Elaboración de la población, muestra y muestreo.									
Definición conceptual y operacional de las variables de estudio.									
Elaboración de las técnicas e instrumentos de recolección de datos (Validación y confiabilidad)									
Elaboración del plan de procesamiento y análisis de datos.									
Elaboración de los aspectos éticos.									
Elaboración de los aspectos administrativos (Cronograma y presupuesto)									
Elaboración de las referencias según normas Vancouver.									
Elaboración de los anexos.									
Revisión Final de proyecto.									
Aprobación del proyecto.									
Aplicación del trabajo de campo.									
Redacción del informe.									

## 4.2. Presupuesto

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Asesorías</b>	1	4000,00
<b>Técnico</b>	1	130,00
<b>Encuestador</b>	2	70
<b>Estadístico</b>	1	650
<b>Textos</b>	Considerado	250

<b>Internet</b>	Considerado	120
<b>Otros</b>	Considerado	300
<b>Impresión y Copias</b>	Considerado	260
<b>USB</b>	Ejemplares	45,00
<b>Papel Bond A4 80 Gramos</b>	2 Millar	40,00
<b>Papelote Cuadrulado</b>	10 Unidades	5,00
<b>Cartulina</b>	10 Unidades	4,00
<b>Cinta Adhesiva</b>	2 Unidades	3,00
<b>Plumones</b>	5 Unidades	12,00
<b>Movilidad y Viáticos</b>	Considerado	300,00
<b>Impresiones</b>	Considerado	200,00
<b>TOTAL</b>	-	<b>6500,00</b>

#### 4. REFERENCIAS

1. Santana S, Pérez-Rico C. Dynamics of organizational climate and job satisfaction in healthcare service practice and research: a protocol for a systematic review. *Front Psychol.* [Internet]. 2023. [Consultado 29 May 2024] 14:1186567. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1186567>
2. Hellín M, Ruiz J, Ibáñez F, Seva A, Roldán M, Mikla M, López M. (2022). Relationship between Job Satisfaction and Workload of Nurses in Adult Inpatient Units. *Int J Environ Res Public Health.* 19(18):11701. doi: 10.3390/ijerph191811701. PMID: 36141970; PMCID: PMC9517381. <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/18/11701>
3. Health Resources and Service Administration. Job Satisfaction Among Registered Nurses –Data from the 2022 NSSRN [Internet]. 2024 [Consultado 15 May 2024] Disponible en : <https://bhw.hrsa.gov/sites/default/files/bureau-health-workforce/data-research/nssrn-job-satisfaction-report.pdf>
4. Simonetti M and SAenz L. Determinantes de satisfacción laboral entre enfermeras de hospitales chilenos. *Invest. educ. enferm* [online]. 2023, vol.41, n.3, e04. Epub Oct 10, 2023. ISSN 0120-5307. <https://doi.org/10.17533/udea.iee.v41n3e04>. Consultado 20 August 2024
5. Trinidad, M. Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de las enfermeras del Complejo Hospitalario PNP Luis N Sáenz. *Revista Científica* [Internet] 2023. 1(3), 39-50. [Consultado 30 de May 2024]. Disponible en: <https://revistacientifica.edu.pe/index.php/revistacientifica/article/view/21/58>
6. Chávez M., Placencia M., Muñoz M., Quintana M, Olortegui M. Clima y satisfacción laboral prepandemia del personal de enfermería en un servicio de emergencia. *Rev. Fac. Med. Hum.* [Internet]. 2023 abr [consultado 01Jun 2024 Jun]; 23(2):101-109.Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312023000200101&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312023000200101&lng=es). Epub 18-Abr-2023. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v23i2.5646>.
7. Organización Mundial de la Salud. Plan de Acción Integral sobre Salud Mental 2013 – 2030. [Internet]. 2021 [Consultado 30 de Sep 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240031029>

8. IPSOS. Global Health Service Monitor 2023. [Internet]. 2023. [Consultado 5 de Jun 2024]. Disponible en: <https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2023-09/Ipsos-Global-Health-Service-Monitor-2023-WEB.pdf>
9. Gallup. State of the Global Workplace 2023 Report. [Internet]. 2023. [Consultado 30 de May 2024]. Disponible en: <https://www.rrhhdigital.mx/secciones/actualidad/2625/Estres-se-mantiene-en-niveles-maximos-a-nivel-global>
10. Organización Mundial de la Salud. World Health Organization. [Internet]; 2020. [Consultado 30 de May 2024] Disponible en: <https://www.who.int/news-room/questions-andanswers/item/ccupational-health-stress-at-the-workplace>.
11. Díaz M, Gorrostola Angie, Mendoza D. Estrés laboral y calidad de vida en enfermeros durante la pandemia por Covid-19. *Revista Cuidarte*. 2024;15(1):e3042. <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.3042>
12. Ministerio de Salud. Guía técnica para el cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID-19 (R.M. N° 180-2020-MINSA) [Internet]; 2020 [consultado el 1 de junio de 2024]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>.
13. Correa Cruzado, W. M. (Factores de estrés y estrategias de afrontamiento en enfermeros del servicio de emergencia: Stress factors and coping strategies in emergency service nurses. [Internet]. 2023.. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(2), 3358–3370. [consultado el 25 de enero de 2024] Disponible en; <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.840>
14. Orozco M. Estrés laboral del personal de enfermería del servicio de emergencias relacionados con el Covid- 19 del Hospital I.E.S.S. del Quito Sur, enero- agosto 2021. [Tesis de Maestría]. Ecuador. 2022. Disponible en: <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12155>
15. Vásquez S y González Y. El estrés y el trabajo de enfermería: Factores influyentes. enero 2020. [Tesis de Maestría]. Ecuador: Universidad Pontificia Universidad Católica del Ecuador ;2020. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/08/1284113/85-texto-del-articulo-267-1-10-20200829.pdf>
16. Cortez L, Pantoja M., Cortes D., Tello M. Estrés laboral del personal de enfermería

en una institución de tercer nivel de atención de la ciudad de México. [Tesis de Maestría]. México: Universidad Autónoma de Coahuila ;2022. Disponible en: <https://portal.amelica.org/ameli/journal/333/3332947005/3332947005.pdf>

17. Huallpa C, Jiménez H. Nivel de estrés y satisfacción laboral en el profesional de enfermería, servicio de emergencia, Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa - 2020. [Tesis de Segunda Especialidad]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2020. Disponible en <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9161>
18. Quillatupa R. Estresores laborales y nivel de satisfaccion del profesional de enfermería, servicio de emergencia, Hospital “Víctor Ramos Guardia.2020”. [Tesis de Maestria]. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2022. Disponible en: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4893>
19. Carocancha E, Ruiz P. Nivel de estrés y satisfaccion laboral en los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2020. [Tesis de Segunda especialidad. Callao [Consultado 2023 Jul]. o: Universidad Nacional del Callao; 2020 [Consultado 2023 Jul ].. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/3277>
20. Organización Internacional del Trabajo.Ginebra. Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. [Internet]. 2016 [Consultado 2023 Jul ]. Disponible en: [https://www.ilo.org/publication/wcms\\_466549](https://www.ilo.org/publication/wcms_466549)
21. Monteza N. Nivel de Estrés y Satisfaccion laboral en el personal de Enfermería del área de Centro Quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonés 2018. [Tesis de Segunda Especialidad]. Callao: Universidad Nacional del Callao; [Consultado el 10 Agost 2023]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/4098>
22. Rodriguez G, De Rivas S. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Rev Med Secur Trab. [Internet]. 2011 [Consultado el 10 abril 2023]57(1): 80. Disponible en:[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0465546X2011000500006](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0465546X2011000500006)
23. Orem, D. E. (2001). Self-Care Deficit Theory of Nursing. In M. E. Parker & L. A.

Smith (Eds.), *Nursing Theories and Nursing Practice* (pp. 67-87). F.A. Davis Company. ISBN: 978-0803613150.

24. Landsbergis, P. A., & Tullar, J. (1989). Occupational stress and health among professionals. *Journal of Occupational Medicine*, 31(10), 831-838. ISBN: 0019-8325.
25. Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.98.2.310>
26. Kahn, R. L., & Byosiére, P. (1992). Stress in organizations. In M. D. Dunnett & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 571-650). Consulting Psychologists Press. ISBN: 978-0910251834.
27. Anleu O. Estrés Y Satisfacción Laboral. [Tesis de Licenciatura]. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar; 2018.p 46. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Anleu-Osmar.pdf>
28. Míguez S. El estrés en la enfermería y sus consecuencias. Trabajo de fin de grado. Cantabria. Universidad de Cantabria; 2018 p.18. Disponible en: <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/14137/MiguezAbadS.pdf>
29. Alvarado C, Rojas J. Estrés en profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencia Covid-19 de un Hospital de Es salud, Callao-2020. [Tesis de Licenciatura] . Lima: Universidad de Ciencias y Humanidades; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucl.edu.pe/handle/20.500.12872/518>
30. Ferrer M, Zuta N, Romaní S. Trabajo en equipo y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería del Hospital de Ventanilla. *Investigación Vadiana*. [Internet]. 2018 [Citado 2023 Jul 22]12(3) :166. Disponible en: DOI: <https://doi.org/10.33554/riv.12.3.152>.
31. Eugenio K. Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un Hospital de Nivel II – I del distrito de Bambamarca, provincia Halgayoc, departamento Cajamarca. [Tesis de Licenciatura]. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2019 p.13. Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1181>
32. Borda J, Chacchi M. Estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en los

servicios de emergencia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno durante la Pandemia Covid 19 Ayacucho -2022. [Tesis de Licenciatura]. Huancayo: Universidad Roosevelt; 2022. Disponible en : <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/843>

33. Patlán Pérez Juana. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Salud, Barranquilla [Internet]. 2019 Apr [cited 2023 Sep 07]; 35(1): 156-184. Available from: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522019000100156&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156&lng=en).
34. Macías, Arianne M., & Vidal, Adalberto A. (2019). ¿Gestión de riesgos psicosociales?: Un S.O.S en organizaciones cubanas. *Psicología: teoría e práctica*, 21(2), 192-210. <https://dx.doi.org/10.5935/1980-6906/psicologia.v21n2p192-210>
35. Saldaña A. Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016. [Tesis de Maestría]. Lima. Universidad César Vallejo; 2017. p.34. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8718>
36. Pedraza Melo Norma Angélica. Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *REÍR. Rdo. Iberoamérica. investigación desarrollo Educ* [revista en Internet]. Junio de 2020 [consultado el 17 de septiembre de 2023]; 10(20): e005. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672020000100105&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672020000100105&lng=es).
37. Madero S. Factores de la Teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Rev Acta univ.* [Internet]. 2020 [Consultado el 10 Feb 2023]29. Disponible en: <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>.
38. Mestanza M. Factores psicosociales y satisfacción laboral en personal de enfermería de una institución pública de tercer nivel de atención de Lima, 2019. [Tesis de Segunda Especialidad]. Lima: Universidad Peruana Unión;2019. p. 38-39. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2158>
39. Dueñas I. Clima y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital José

- Soto. Revista Ciencia Norandina. [Internet]. 2018. Ener [Consultado el 10 de Feb 2023] 1(1) :43. Disponible en: <https://doi.org/10.37518/2663-6360X2020v1n1p42>.
40. García Y, et al. Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: Caso Hidalgo México. [Internet]. 2016. Agos [consultado el 13 Ene 2023]. Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>
41. Gonzales J. Habilidades directivas y satisfacción laboral del personal de salud del centro quirúrgico del Hospital de Andahuaylas, 2020. [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2020. p.16. Disponible en : <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57372> .
42. Sánchez F. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria. [Internet]. 2019. [Consultado 01 jul 2023]. 13(1), 102-122. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
43. Domínguez B. Diseño de investigación no experimental – transversal. Prezi. [Internet]. 2019. [Consultado 01 jul 2023]. Disponible en: <https://prezi.com/p/hgyt2qixfmop/disenodeinvestigacionnoexperimentaltransversal/>
44. Sánchez J, Fernández M, Díaz J. Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. Revista Científica UISRAEL, [Internet]. 2021 [consultado 15 mayo 2023]; 8(1), 107-121, Disponible en: <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>
45. Ventura-León José Luis. ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. Rev. Salud Pública Cubana [Internet]. Diciembre de 2017 [consultado el 12 de septiembre de 2023]; 43(4). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es).
46. Quispe Antonio M., Pinto Diego F., Huamán Mariella R., Bueno Gilda M., Valle-Campos Andree. Metodologías cuantitativas: Cálculo del tamaño de la muestra con STATA y R. Rev. Medicina corporal. HNAAA [Internet]. Enero de 2020 [consultado el 17 de septiembre de 2023]; 13(1): 78-83. Disponible en:

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2227-47312020000100012&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-47312020000100012&lng=es).

47. Alegre Brítez, Miguel Ángel. Aspectos relevantes en las técnicas e instrumentos de recolección de datos en la investigación cualitativa. Una reflexión conceptual. *Población y Desarrollo*, 2022; 28(54), 93-100. Epub (consultado June 28, 2022): <https://doi.org/10.18004/pdfce/2076-054x/2022.028.54.093>
48. Pérez A. Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2022. [Trabajo académico para optar el título de especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres]. Lima: Universidad Norbert Wiener, 2023. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8278/T061\\_41302561\\_S.pdf?sequence=1](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8278/T061_41302561_S.pdf?sequence=1)
49. Espinoza E, Calva D. La ética en las investigaciones educativas. *Revista Universidad y Sociedad*. 2020; 12(4), 333-340. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S221836202020000400333&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202020000400333&lng=es&tlng=es)

## **ANEXOS**

## Anexo 1.

### Matriz de Consistencia

#### Título de la Investigación: “Estrés Laboral y Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Público”

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Diseño/Metodológico
<p><b>Problema general:</b> ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Público?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Público.</p>	<p><b>Hi:</b> Existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Público.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Público.</p>	<p><b>Variable 1:</b> <b>Estrés Laboral</b></p> <p><b>Dimensiones:</b> Ambiente Físico  Ambiente Psicológico  Ambiente Social</p>	<p><b>Método:</b> Hipotético-deductivo</p> <p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> aplicada</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental Transversal Correlacional</p> <p><b>Población:</b> 80 del personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Público.</p>
<p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Qué relación existe entre la dimensión ambiente físico y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia? ¿Qué relación existe entre la dimensión ambiente psicológico y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia? ¿Qué relación existe entre la dimensión ambiente social y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar la relación que existe entre la dimensión ambiente físico y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia. Identificar la relación que existe entre la dimensión ambiente psicológico y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia. Identificar la relación que existe entre la dimensión ambiente social y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>Hi1:</b> Existe relación entre la dimensión ambiente físico y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia.</p> <p><b>Hi2:</b> Existe relación entre la dimensión ambiente psicológico y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia.</p> <p><b>Hi3:</b> Existe relación entre la dimensión ambiente social y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia.</p>	<p><b>Variable 1:</b> <b>Satisfacción Laboral</b></p> <p><b>Dimensiones:</b> Satisfacción con la Supervisión y participación.  Satisfacción con la Remuneración y prestaciones  Satisfacción Intrínseca  Satisfacción con el ambiente físico.  Satisfacción con la cantidad y calidad</p>	

## Anexo 2. Instrumentos

### Instrumento N°1. Cuestionario de Estrés Laboral del Personal de Enfermería del Servicio de Emergencia

El cuestionario es anónimo y confidencial y se le solicita que sus respuestas sean brindadas con la mayor sinceridad.

Edad: \_\_\_\_ años

Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

Tiempo de experiencia profesional: \_\_\_\_\_

Se le solicita que por favor lea atentamente las siguientes preguntas y escoja la respuesta en cada uno de ellos que se aproxime a sus experiencias laborales. Marque con una (X). De acuerdo a las siguientes escalas:

**Nunca (1), Ocasionalmente (2), Frecuentemente (3), Muy Frecuentemente (4).**

Ítems	Respuesta			
	1	2	3	4
1. Presenta interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.				
2. No tiene ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros sobre problemas en el servicio.				
3. No tiene tiempo suficiente para realizar todas las tareas asistenciales y/o administrativas.				
4. La falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.				
5. La realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.				
6. La muerte de un paciente me causa estrés.				
7. Ver a un paciente sufrir me causa estrés.				
8. Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.				
9. Que el médico no esté presente en una urgencia médica.				
10. Miedo a cometer un error en los cuidados técnicos y de enfermería de un paciente.				
11. No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo.				
12. Tener problemas con uno o varios médicos.				
13. Tener problemas con la supervisora.				
14. Pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal.				
15. Personal y turno imprevisible (tardanzas, faltas, reprogramaciones, etc.)				
16. Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros.				

### Anexo 3. Instrumento N°2. Cuestionario de Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Servicio de Emergencia

El cuestionario es anónimo y confidencial y se le solicita que sus respuestas sean brindadas con la mayor sinceridad.

Edad: \_\_\_\_ años

Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

Tiempo de experiencia profesional: \_\_\_\_\_

Se le solicita que por favor lea atentamente las siguientes preguntas y escoja la respuesta en cada uno de ellos que se aproxime a sus experiencias laborales. Marque con una (X).

Ítems	Respuesta	
	SI	NO
1. Me gusta mi trabajo		
2. Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco.		
3. Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.		
4. Me satisface la remuneración que recibo por el trabajo que realizo.		
5. Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen.		
6. La limpieza del hospital es buena.		
7. La iluminación de mi lugar de trabajo es buena.		
8. La ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo son adecuadas.		
9. El entorno físico en el que trabajo es satisfactorio.		
10. En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso.		
11. Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa.		
12. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes.		
13. La forma en que se respetan mis derechos laborales me satisface.		
14. La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria.		
15. Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple las leyes laborales.		
16. Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen.		
17. Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.		
18. Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea.		
19. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo.		
20. Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.		
21. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.		
22. Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.		
23. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.		
24. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan.		
25. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son los necesarios para realizar un trabajo de calidad.		
26. Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.		
27. Estoy satisfecho con el tiempo que tengo para hacer mi tarea.		

## Anexo 4. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener  
Investigadores : Chávez Aguirre, Laide Anabel  
Título : “Estrés Laboral y Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Público”

---

**Propósito del estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Estrés Laboral y Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Público”.

Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener **Chavez Aguirre, Laide Anabel** El propósito es: “Determinar la relación existente entre el estrés laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Público”.

#### Procedimientos:

Si usted decide participar en este estudio se le solicitará lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

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

**Beneficios:** Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

#### Costos e incentivos

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

#### Confidencialidad:

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

#### Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con **Lic. Chávez Aguirre, Laide Anabel** al 000000000 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. [comité.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité.etica@uwiener.edu.pe)

#### CONSENTIMIENTO

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

---

**Participante**

**Nombres:**

**DNI:**

---

**Investigadora**

**Nombre:**

**DNI:**

## ● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 1% 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	<b>uwiener on 2023-03-05</b> Submitted works	2%
2	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>uwiener on 2024-09-01</b> Submitted works	2%
4	<b>uwiener on 2023-10-15</b> Submitted works	1%
5	<b>hdl.handle.net</b> Internet	<1%
6	<b>uwiener on 2023-10-26</b> Submitted works	<1%
7	<b>uwiener on 2023-11-29</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2024-10-09</b> Submitted works	<1%