

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias de la Salud

Unidad de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería

**INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA CALIDAD
DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA HOSPITAL II
ESSALUD ILO - 2020**

TESIS

Presentada por:

Lic. Ruth Rosario Chacón Sayán

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en:

ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO

TACNA - PERU

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias de la Salud

Unidad de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería

INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA CALIDAD
DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA HOSPITAL II

ESSALUD ILO -2020

TESIS

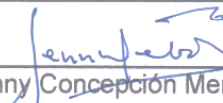
Presentado por:

Lic. Ruth Rosario Chacón Sayán

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en:

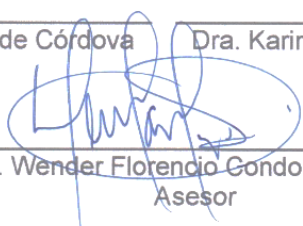
ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO

Aprobada por UNANIMIDAD; ante el siguiente Jurado:


Dra. Jenny Concepción Mendoza Rosado
Presidenta


Dra. V. Victoria Nora Vela de Córdoba
Miembro



Dra. Karimen Jetzabel Mutter Cuellar
Miembro


Dr. Wender Florencio Condori Chipana
Asesor

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dr. Wender Florencio Condori Chipana en mi condición de Asesor acreditado por la Resolución de Facultad N°10502-2021-FACS/UNJBG de la tesis titulada **“INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA HOSPITAL II ESSALUD ILO-2020.”** Presentado por la Lic. Ruth Rosario Chacón Sayán para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Centro Quirúrgico. Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de Originalidad y de Similitud de trabajos de Investigación y producción intelectual considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual Turnitin cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 6%. Por lo que **CERTIFICO LA SIMILARIDAD** de la tesis esta de acuerdo al nivel **PERMITIDO**, para continuar con los tramites correspondientes y para su publicación en el Repositorio Institucional.

Se emite el presente Certificado con fines de continuar con los tramites respectivos para su obtención del Título.



Firma del Asesor

DNI 00418322



Nombres y Apellidos del Asesor: Dr. Wender Florencio Condori Chipana.

DEDICATORIA

A Dios por darnos la dicha de vivir,
por ser nuestro guía espiritual, fortaleza y
fuerza en nuestros caminos.

Ruth Ch. S.

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer especialmente: A
nuestra prestigiosa casa de estudios UNJBG,
Facultad de Enfermería.

Ruth Ch. S.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCION	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	
1.1. Fundamentos y formulación del problema.....	4
1.2. Objetivos.....	11
1.3. Justificación.....	11
1.4. Hipótesis.....	13
1.5. Operacionalización de variables.....	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la investigación.....	15
2.2. Bases teóricas.....	23
2.3. Definición conceptual de términos.....	40
2.4. Consideraciones éticas.....	42
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	44
3.2. Población y muestra.....	44
3.3. Técnicas de recolección de datos.....	46
3.4. Procedimientos de recolección de datos.....	48
3.5. Procesamiento y análisis de datos.....	48

3.6. Consideraciones éticas.....	49
----------------------------------	----

CAPÍTULO IV: DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados.....	50
4.2. Verificación de hipótesis.....	61
4.3. Discusión.....	63

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población en los servicios de hospitalización.....	45
Tabla 2. Distribución de variables según ítems por dimensión.....	48
Tabla 3. Estrés laboral en las enfermeras.....	51
Tabla 4. Dimensiones del estrés laboral en las enfermeras.....	53
Tabla 5. Calidad del cuidado de enfermería.....	55
Tabla 6. Dimensiones de la calidad del cuidado en las enfermeras.....	57
Tabla 7. Estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería.....	59
Tabla 8. Resumen prueba de hipótesis.....	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Estrés laboral en las enfermeras	52
Gráfico 2. Estrés laboral según dimensiones	54
Gráfico 3. Calidad del cuidado de enfermería	56
Gráfico 4. Calidad del cuidado según dimensiones	58
Gráfico 5. Estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería	60

RESUMEN

La presente investigación tiene por **objetivo**: Determinar la influencia de estrés laboral en la calidad del cuidado de enfermería al usuario hospitalizado del Hospital II EsSalud Ilo, 2020. **Metodología**: Estudio cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 50 encuestados; la técnica fue la encuesta y como instrumento un cuestionario creado y validado por la autora Liz Karina Coronado Luna en el año 2006. **Resultados**: el 66,00% de las enfermeras manifiestan un estrés laboral medio, seguido de un estrés alto con el 20,0% y solo el 14,0% presentó un estrés laboral bajo. El 46,0% de las enfermeras presentan una regular calidad del cuidado al paciente, seguido de una buena o eficiente calidad del cuidado con el 36,0% y el 18,0% presentó una mala o deficiente calidad del cuidado. **Conclusión**: el 46,0% de las enfermeras presentan un nivel de estrés laboral medio con una calidad del cuidado de enfermería regular. Como $p\text{-valor}=0,001$ es menor que el nivel de significancia ($\alpha=0,05$), entonces el estrés laboral se relaciona significativamente con la calidad del cuidado de enfermería, con un 95,0% de confiabilidad.

Palabras clave: Estrés laboral, Calidad de cuidado, enfermería.

ABSTRACT

The objective of this research is to: Determine the influence of work stress on the quality of nursing care for hospitalized users of Hospital II EsSalud Ilo, 2020. Methodology: Quantitative study, descriptive correlational design, the sample consisted of 50 respondents; the technique was the survey and as an instrument a questionnaire created and validated by the author Liz Karina Coronado Luna in 2006. Results: 66,0% of the nurses show medium work stress, followed by high stress with 20,0% and only 14,0% presented low work stress. 46.0% of the nurses present a regular quality of patient care, followed by a good or efficient quality of care with 36,0% and 18,0% presented a poor or poor quality of care. Conclusion: 46,0% of the nurses present a medium level of work stress with a quality of regular nursing care. Since $p\text{-value}=0,001$ is less than the level of significance ($\alpha=0.05$), then work stress is significantly related to the quality of nursing care, with 95,0% reliability.

Keywords: Work stress, Quality of care, nursing.

INTRODUCCIÓN

EL estrés forma parte de nuestra vida y se ha convertido en un fenómeno cada vez más frecuente en la sociedad que afecta el ámbito personal y laboral, afectando el bienestar físico, psicológico del trabajador y puede deteriorar el clima organizacional.

Se considera que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las instituciones públicas o privadas. Para la organización de internacional del Trabajo los trabajadores de la salud son los más propensos a padecer estrés laboral, debido a las condiciones de trabajo. (1)

El personal de enfermería tiene un papel muy importante, garantizar la calidad de atención y cuidado al paciente, según Irazábal E. y Leano C. en su trabajo de investigación mencionan que los factores laborales estresantes con mayor frecuencia son: la impotencia ante el caso de un paciente que no presenta mejoría que el 54,7%, unidad con escasos de personal con el 41,5% y dificultad para trabajar con el compañero en la misma unidad el 20,8%. pese a los estresores laborales encontrados en el personal de enfermería no tiene influencia en la percepción de la calidad

de atención a los pacientes ya que los mismos refieren sentirse satisfechos con la atención brindada. (11)

García N., menciona en su estudio que el estrés laboral en los enfermeros es medio con el 65%, según dimensiones el agotamiento es alto con el 70%, con respecto a la realización personal alto con el 60%, y personalización es medio con el 65%. Con respecto al nivel de calidad es regular con el 55%. Se deduce que tenemos calidad de atención regular con niveles de estrés medio. (14)

El personal de enfermería debido a su labor suele enfrentarse con frecuencia a situaciones de conflicto y pérdidas humanas lo cual, a pesar de estar preparados para ellos, supone una experiencia traumatizante para cualquier ser humano, esto, sumado a que muchas veces el ambiente en el cual laboran, puede provocar altos niveles de estrés en ellos y, a su vez, desencadenar una serie de consecuencias y malestares (9).

Por ello la presente investigación titulada “Influencia del estrés laboral en la calidad del cuidado de enfermería que se dan a los pacientes del Hospital II EsSalud Ilo. tiene como objetivo determinar la influencia del estrés laboral en la calidad del cuidado de enfermería que se dan a los

pacientes del Hospital II EsSalud Ilo. El personal de enfermería es el que más actividades realiza y la presencia de estrés laboral es un factor importante que puede afectar la calidad del cuidado que se brinda al paciente.

El trabajo está articulado en cuatro capítulos, claramente determinados capítulo: I: Planteamiento del Problema, II capítulo Marco teórico, III capítulo Metodología de la investigación, IV capítulo: Resultados, además se consideran la discusión, las conclusiones y las recomendaciones, para finalizar con las referencias y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. FUNDAMENTOS Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El estrés es una reacción del ser humano cuando se enfrenta a situaciones amenazantes, esto exige al individuo un gran sacrificio para enfrentar lo que se presenta esto puede ocasionar un peligro para su bienestar personal. Podemos decir también que es una respuesta fisiológica de cuerpo humano identificándola con un sistema de tres fases: la primera la reacción de alarma que es el inicio de la exposición al agente estresor, luego sigue la fase de resistencia en donde aparecen las manifestaciones clínicas, esto depende mucho de la fuerza y capacidad del individuo y el agotamiento que es la última fase en donde el ser humano es incapaz de enfrentar la causa del estrés. (2) Existen diferentes tipos de estrés, para esta investigación tomaremos en cuenta al estrés laboral el cual fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral (3).

La OIT y la OMS coinciden en identificar la principal causa del estrés laboral en diversos factores que componen una mala organización en el

trabajo, como características del puesto, volumen y ritmo de trabajo, horarios, participación y control, perspectivas profesionales, relaciones interpersonales y cultura institucional. (4)

Según Lazarus R. (1966) refiere que el individuo y el entorno establecen una relación que puede ser amenazante originando estrés, donde pone en peligro su salud (p. 29).

Para Guillén C. y Pastra J. (s.f.) en su estudio, intenta explicar lo que la Organización internacional de trabajo y la organización mundial de salud no dudan en afirmar que el estrés es la epidemia del siglo XXI.

Organización Mundial del trabajo, indica que los factores estresores afectan al individuo con su grupo y la presencia de estos factores causan daño en su salud. De acuerdo a las estadísticas en materia de estrés laboral, los países europeos son seriamente afectados por las diversas presiones laborales que sufren en sus empleos, llegándose a la conclusión de que la actividad en el trabajo es el disparador generador del estrés laboral. En Europa las cifras más altas de trabajadores que sufren estrés laboral son Suiza con un 68% Noruega y Suecia con un 31%, Alemania con un 28%, manteniendo Holanda el menor porcentaje de estrés laboral en trabajadores. La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2010 estimó que, a nivel mundial, entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los

países desarrollados padecen estrés laboral, mientras que en los países industrializados sería el 20% y el 50% los trabajadores afectados. En América Latina, los porcentajes en materia de estrés laboral también incrementan año a año. (5)

De un total cuatro mil trabajadores encuestados en el Perú, el 78% dijo haber sufrido alguna vez de estrés laboral, producido por el exceso de trabajo, las reuniones y obligaciones propios de la función que desempeñan (6). A lo largo del siglo XX, el estrés se convirtió en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado con frecuencia al trabajo y a la actividad laboral; de hecho, las diferentes encuestas sobre condiciones de trabajo han puesto de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés generadas por la experiencia laboral que suele ir asociada a consecuencias negativas.

Por otro lado, según el estudio realizado por el Instituto Integración (2015) intenta explicar que: “De una encuesta realizada a 2,200 individuos en 19 departamentos del Perú, seis de cada diez peruanos señalan que su vida ha sido estresante en el último año”.

Según Rojas J., docente de la Universidad Privada del Norte (UPN), cerca del 60% de la población del Perú sufre estrés y el 70% de los

trabajadores peruanos sufren estrés laboral. Las causas más comunes de esta enfermedad son la presencia de conflictos interpersonales entre los miembros del centro laboral y la falta de reciprocidad entre todos. (7)

Para la salud, el estrés laboral representa un campo de creciente interés, especialmente desde que en las últimas décadas la investigación epidemiológica ha aportado fuertes evidencias de su impacto sobre la salud. Sin embargo, no se trata de un hecho nuevo. Lo que la investigación ha identificado como “estrés laboral” no es más que condiciones de trabajo, estrechamente relacionadas con su organización, que son causa de enfermedad.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han reconocido la importancia del trabajo de enfermería en el campo de la salud, al tiempo que han identificado condiciones de trabajo inadecuadas que afectan a esta población. El incremento de la carga laboral, la pérdida de seguridad laboral, la falta de suministros para la prestación de servicios, los bajos salarios son algunos de los factores que generan sobrecarga laboral, cansancio y estrés en este grupo de trabajadores (8).

Al personal de enfermería se le ha identificado como grupo susceptible de padecer altos niveles de estrés laboral debido tanto a la

implicación psicológica y emocional que conlleva el trabajo de tratar a un paciente enfermo como también los aspectos relacionados con la organización del mismo.

La sobrecarga de trabajo relacionada a la presión de la misma actividad o de sus superiores, y sus labores personales, puede manifestarse en determinados comportamientos y emociones que pueden influir negativamente en su eficiencia para brindar de adecuada los servicios sanitarios.

Durante el tiempo de servicio en el Hospital II Ilo EsSalud, se pudo apreciar que el personal de enfermería se encontraba bajo constante presión laboral, haciéndose evidente en sus cambios emocionales como su carácter, nivel de interés y otros.

La necesidad de cumplir con sus diversas actividades, tanto asistenciales como administrativas, ha dado lugar a una poca disponibilidad de tiempo para el logro de una atención de calidad a nivel integral del usuario, tanto en las esferas; espirituales, sociales y psicológicas como son, educar, dialogar y reconfortar espiritualmente al usuario hospitalizado, a esto sumamos la probabilidad de que el ambiente laboral con el resto del equipo de salud sean óptimas con una comunicación asertiva y un diálogo fluido. Así mismo, el ambiente físico hospitalario no reúne las condiciones

de comodidad, seguridad y estimulación del desempeño óptimo del trabajador en la atención del usuario.

El Hospital II EsSalud que, según INDECI, no reúne las condiciones de seguridad necesarias, lo que originó una alteración del funcionamiento normal del hospital, dando lugar a una redistribución de los servicios, los cuales, actualmente, están situados en ambientes que carecen de arquitecturas idóneas para el uso que se le dan.

Por otro lado, la salud del personal de enfermería, tanto física como psicológica, se encuentra en un estado de riesgo constante ya que, los hospitales constituyen uno de los ambientes de trabajo más estresantes y de exposición a riesgo de contaminación biológica. Así mismo, estos profesionales deben enfrentar diariamente situaciones de riesgo, de vida y muerte; salud y enfermedad, que involucra esfuerzo tanto físico como mental. Debido a la naturaleza de su ambiente y labor, también se exponen a cometer fallas en la atención de sus pacientes la falta de comunicación con el resto del personal y posibles eventos conflictivos con los familiares del paciente.

Por tal motivo que, nuestra investigación estudio tiene como finalidad determinar cómo influye el estrés laboral en la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería del Hospital II EsSalud de Ilo - 2020.

Por lo que el problema lo formularemos de la siguiente manera:

Problema General

¿Cómo influye el estrés laboral en la calidad del cuidado de Enfermería en el Hospital II EsSalud Ilo - 2020?

Problemas Específicos

1. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en las enfermeras del Hospital II Essalud Ilo - 2020?
2. ¿Cuál es el nivel de calidad de cuidado que brindan las enfermeras del Hospital II Essalud Ilo según: percepción del paciente y evaluación de la calidad?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general

Determinar cómo influye el estrés laboral en la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería del Hospital II EsSalud de Ilo - 2020.

1.2.2. Objetivos específicos

1. Identificar el nivel de estrés laboral en las enfermeras del Hospital II Essalud Ilo según: manifestaciones fisiológicas y psicológicas, presión y exigencia, organizativa y burocrática y condiciones ambientales.
2. Identificar el nivel de calidad de cuidado que brindan las enfermeras del Hospital II Essalud Ilo según: percepción del paciente y evaluación de la calidad.

1.3. JUSTIFICACIÓN

El personal de enfermería debe enfrentarse a diversas situaciones generadoras de estrés por lo que, es importante que este mantenga un buen estado de salud física y mental que le facilite realizar los cuidados necesarios, y de manera eficiente, a las personas hospitalizadas a su cargo. También es importante la preparación, el desarrollo de cualidades y

una personalidad acordes a las situaciones que, debido a su labor se le presente de manera que se le facilite el tener que lidiar con situaciones de estrés y genere salidas saludables para sus sobrecargadas labores y pueda continuar cumpliendo con sus actividades de manera eficiente y oportuna.

De la misma manera, el ambiente en el cual se desempeña debe contribuir a la buena salud, tanto psicológica como física, de todo el personal, facilitándoles los mecanismos necesarios para ello, fomentando un ambiente saludable, haciendo el requerimiento de recursos humanos según las necesidades de las diferentes áreas del hospital para evitar las sobrecargas laborales en unos cuantos.

Es debido a ello que, nuestro estudio está dirigida hacia la importancia del personal de enfermería y los efectos negativos que causan los elementos estresores del ámbito laboral en la calidad de atención que ofrecen, de manera que se pueda generar conciencia para implementar lineamientos preventivos, recursos de defensa y canalización adecuada del estrés. Así mismo, está orientado a establecer un programa de información, educación y comunicación que tenga como objetivo contribuir al mejoramiento de la salud mental y la disminución del estrés laboral del personal en especial del de Enfermería lo cual repercutirá de manera positiva en la atención de calidad y calidez que se les brinde a los pacientes.

Por otro lado, la presente, también tiene su importancia en que servirá como antecedente para futuros investigadores y personas interesadas en el análisis de la calidad de atención en el personal de enfermería, los niveles de estrés y como estos afectan en el desempeño del profesional, de manera que se puedan generar estrategias de prevención.

Por lo expuesto en párrafos anteriores el presente trabajo se justifica ya que el conocimiento del nivel del estrés laboral en el personal de enfermería, servirá para valorar e identificar la calidad del cuidado al usuario hospitalizado, y pueda ser objeto de futuras acciones; de modo que se tomen las medidas correctivas en beneficio del paciente.

1.4. HIPÓTESIS

H0: El estrés laboral no se relaciona significativamente con la calidad del cuidado de enfermería al usuario hospitalizado en el Hospital II EsSalud Ilo – 2020.

Ha: El estrés laboral se relaciona significativamente con la calidad del cuidado de enfermería al usuario hospitalizado en el Hospital II EsSalud Ilo – 2020.

1.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Dimensión operacional	Indicadores	Escala valorativa	Nivel de medición
Independiente Estrés Labora	Es una respuesta de adaptación, mediatizada por las características y/o procesos psicológicos del individuo, que es la resultante de alguna acción, situación o suceso externo que plantea exigencias físicas o fisiológicas especiales a una persona dentro del ámbito laboral.	Fisiológicas y psicológicas	Ítem del 1 al 11	Alto 69 – 87 pto. Medio 49 – 68 pto. Bajo 29 – 48 pto.	Ordinal
		Presión exigencia	Ítem del 12 al 19		
		Organizativa y burocrática	Ítem del 20 al 26		
		Ambientales,	Ítem del 27 al 29		
Dependiente Calidad del cuidado	La calidad del cuidado de un paciente se mide en la capacidad del profesional de enfermería para brindar los cuidados que este requiera, lo cual implica que esté debidamente capacitado, tenga la disposición de brindar atención y ayuda.	Percepción del paciente	Ítem del 30 al 34	Buena 28 – 36 pto. Regular 19 – 27 pto. Mala 09 – 18 pto.	Nominal
		Evaluación de la calidad	Ítem del 35 al 39		

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Internacionales

Guadalupe J. y Vaca G. (10), “Estrés laboral y ansiedad en el personal de enfermería del Instituto Psiquiátrico Sagrado Corazón período 2017 – 2018”. La presente investigación tuvo como objetivo analizar estrés y la ansiedad asociada en el personal de enfermería del Instituto Psiquiátrico “Sagrado Corazón” durante los años 2017 y 2018. El diseño de la investigación es transversal y no experimental, el nivel de la investigación es descriptiva. En los resultados se pudo evidenciar que el 84% de los profesionales de enfermería alguna vez fueron afectados por estrés laboral y que el 44 % de ellos no presentan ansiedad. Se concluye que a pesar de que existen ciertos niveles de estrés laboral esta variable no es determinante para que se genere ansiedad.

Irazabal E. y Leano C. (11), “Factores laborales estresantes en el profesional de Enfermería y su influencia en la percepción de calidad de atención a los pacientes del servicio de hospitalización clínica del Hospital

General IESS Quito Sur, Quito, abril 2018- marzo 2019”. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la frecuencia de los factores laborales estresantes en el profesional de enfermería y la percepción de calidad de atención desde la satisfacción de los pacientes. La investigación fue de tipo transversal. Se obtuvieron los siguientes resultados: Los factores laborales estresantes con mayor frecuencia fueron que el 54,7% siente impotencia ante el caso de un paciente que no presenta mejoría, el 41,5% estar frecuentemente en una unidad con escasos de personal y 20,8% tiene dificultades al trabajar con un a enfermero/a o enfermeros/as en particular, de su propia unidad. Se concluye que pese a los estresores laborales encontrados en el profesional de enfermería no tiene influencia en la percepción de la calidad de atención a los pacientes ya que los mismos refieren sentirse satisfechos con la atención.

Cachiguango K. (12), “Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería Hospital Alberto Correa Cornejo-Ecuador 2018”. Con el objetivo de determinar la influencia del estrés laboral en la calidad de atención brindada a los pacientes/usuarios del Hospital Alberto Correa Cornejo. Estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, no experimental, transversal y correlacional. Los resultados fueron el 50% presenta bajo nivel de agotamiento emocional, el 33% nivel medio y tan solo el 17% nivel alto. Sufre de despersonalización el 50% un nivel medio,

el 26% alto y el 24% bajo. El 62% presenta realización personal baja, 36% media y 2% alta demostrando así estrés laboral. En lo que tiene que ver con la satisfacción del usuario la mayoría de encuestados, representado por el 55% está muy satisfecho, el 38% está satisfecho y el 7% se encuentra poco satisfecho. Se concluye que los resultados fueron positivos, existe una buena calidad de atención a pesar que el personal de enfermería enfrenta estrés laboral.

Nacionales

Torres T. (13) "Estrés Laboral y su relación con el cuidado que brinda el Profesional de Enfermería a pacientes quemados adultos de 2° Y 3° grado de quemadura del Servicio de Quemados de un Hospital Del Minsa-2017". El presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral y su relación con el cuidado brindado por el profesional de enfermería a pacientes quemados adultos de 2° y 3° grado de quemadura del servicio de quemados. Investigación de enfoque cuantitativo, método descriptivo con diseño no experimental de corte transversal y correlacional. Los resultados revelaron que el 28,57% de profesional de enfermería tienen nivel severo de estrés laboral, el 64,29% tienen moderado estrés laboral y el 7,14% tiene leve estrés laboral, y según las dimensiones más de la mitad presento un nivel bajo en agotamiento emocional, en despersonalización y

en realización personal. El cuidado de enfermería se obtuvo que el 42,86% de profesionales de enfermería realizan correctamente los cuidados al paciente quemado de 2° y 3° grado y el 57, 14% incorrectamente. Se concluye que existe relación entre el nivel de estrés laboral y el cuidado de enfermería brindado a pacientes quemados se identificó que a mayor nivel de estrés laboral se realiza una incorrecta intervención de enfermería.

García N. (14), "Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia-Piura, 2018". Con el objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención en los enfermeros del Centro de Salud Santa Julia, 2018. Estudio de tipo cuantitativo de Corte transversal descriptiva. Los resultados revelaron que nivel de estrés laboral en los enfermeros es medio con el 65% y alto con el 35%. Según dimensiones, en la dimensión de agotamiento es alto con 70 %, con respecto a la dimensión de realización personal es alto con 60 %y en la dimensión de personalización es medio con 65%. Con respecto al nivel de calidad el 55% brinda una regular calidad de atención a los pacientes, según en la dimensión Humana es regular con 65 %, con respecto a la dimensión técnico científico es regular con 55% y con la dimensión administrativa es regular con 55% en los enfermeros. Se concluye que si existe relación entre el estrés laboral y la calidad de atención se deduce que el 55% tiene calidad de atención regular con

niveles de estrés medio y el 45 % calidad de atención regular con niveles de estrés altos.

Luque N. (15) "Nivel de estrés laboral en enfermeras del Policlínico Peruano Japonés. 2017". Con el objetivo de determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras del Policlínico Peruano Japonés Lima- Perú, 2017. El estudio es de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo de corte trasversal. Los resultados fueron que el 61,1% presento un nivel medio de estrés, el 22% un nivel alto y un 16,7% un bajo. Respecto a la dimensión despersonalización el 27,8% un nivel alto, 55.6% un nivel medio y 16,7% un nivel bajo. Según la dimensión realización personal el 27,8% un nivel alto, el 50,0 % un nivel medio y 22,2% un nivel bajo. Se concluye que el nivel de estrés laboral en enfermeras del Policlínico Peruano Japonés, en su mayoría es medio, con tendencia a alto, según las dimensiones de agotamiento emocional como manifestación del estrés es medió a alto, despersonalización es medio a alto y en la dimensión realización personal la mayoría es medio a alto.

Regionales y Locales

Layme M. (16)," El estrés laboral y la calidad del sueño en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias Hospital Ilo-2016". El estudio tuvo

como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad del sueño del personal de Enfermería. Es un estudio cuantitativo de diseño descriptivo correlacional. Los resultados son que la calidad del sueño es 90% con facilidad para dormir, solo el 10 % presenta dificultad para dormir y el estrés laboral se presenta en forma regular el 85%, solo el 15% presenta estrés laboral. Concluyendo que se aprecia que el estrés laboral no se relaciona estadísticamente con la calidad del sueño según el chi cuadrado de $p=0,531$.

Sihiuro L. (17), “Factores Asociados al Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, año 2018”. Tuvo como objetivo fue analizar la influencia de los factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Hipólito Unanue. El estudio es descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal. Los resultados evidenciaron que el 70,4% del personal de enfermería un estrés medio y el 29,6% presenta un estrés grave. Según dimensiones se observa que el 48,15% del personal de enfermería presente cansancio emocional en un nivel grave. El 51,8 % del personal de enfermería presenta un nivel de despersonalización grave. En la dimensión de realización personal el 62,96% presenta nivel medio. Los factores intrínsecos influyen con el 59,2% en un nivel alto sobre el estrés. Las relaciones interpersonales

influyen un 44,4% en el estrés del personal de enfermería. el 74,07 % del personal de enfermería refieren que el desarrollo de la carrera profesional es inadecuado en cuanto al incentivo para seguir preparando y por la recompensa por la labor desempeñada. Se concluye que existe relación significativa inversa ($\rho = -0,511$; $p = 0,009 < 0,05$) entre los factores asociados y el estrés laboral.

Mamani C. (18), “Estrés laboral y actitudes durante la pandemia COVID-19 del personal de enfermería a nivel de la micro-red de salud Cono Norte de Tacna, 2021”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y las actitudes durante la pandemia COVID-19 del personal de enfermería a nivel de la Micro-red de salud Cono Norte - Tacna, 2021. Estudio de tipo cuantitativo, nivel relacional, de diseño no experimental y de corte transversal. Como resultado se obtuvo el 57,3% de los profesionales de enfermería presentan un nivel bajo de estrés, el 38,8% un nivel medio, y sólo un 3,9% presentan un nivel alto de estrés. Respecto a la actitud de los profesionales de enfermería, el 84,5% presentan una actitud poco favorable y el 15,5% muestran actitudes favorables durante la pandemia COVID-19. Se concluye existe una relación significativa entre el estrés laboral y las actitudes del profesional de enfermería de la micro-red de salud Cono Norte - Tacna.

Palacios H. (19) “Estrés laboral y estilos de vida en personal de enfermería del Servicio de Emergencia Hospital Regional Moquegua, año 2018”. La presente investigación tuvo por objetivo: determinar la relación entre estrés laboral y estilos de vida en personal de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Regional Moquegua, año 2018. Metodología: Es un estudio correlacional, prospectivo y transversal. Los Resultados: Las características sociodemográficas del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia, el 82,0% se encuentran en la etapa de vida adulto, el 68,0% de sexo femenino, 42,0% convivientes, 66,0% licenciados de enfermería, 74,0% contratados, y 28,0% tienen de 6 a 15 años de permanencia laboral en la institución. El 56,0% tiene estrés laboral bajo, y en la dimensión cansancio emocional el 88,0% es de nivel medio, en despersonalización el 72,0% nivel medio y realización personal el 58,0% nivel medio. El 90,0% lleva un estilo de vida no saludable y en las dimensiones: el 66,0% tiene actividad física no saludable, el 98,0% nutrición no saludable, el 56,0% Recreación no saludable, el 68,0% tiene descanso no saludable, el 86,0% higiene no saludable y el 100,0% hábitos nocivos no saludable. Conclusión: No existe relación significativa entre el nivel de estrés laboral y estilos de vida en el personal de enfermería ($\chi^2 = 2,922$ y un $p = 0,087$).

2.2. BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS

Estrés

Estrés laboral y sus características

2.2.1. Rol de la enfermera y el manejo del estrés laboral

Según las autoras De Arco O. y Suarez Z. (20), el profesional de enfermería que labora en las áreas de emergencia posee un rol que le demanda un mayor nivel de capacitación, conocimientos y responsabilidad para poder realizar una labor adecuada para con su paciente. La labor que este cumple ha ido creciendo a lo largo de tiempo ya que, no solo se limita a la atención de los casos de emergencia sino también de aquellos que son de carácter preventivo y educativo tanto para su paciente como para los familiares que lo acompañen.

El profesional de esta carrera debe ir adquiriendo experiencia y habilidades de deducción para poder detectar e identificar los síntomas que puedan ser señal de alguna enfermedad que requiera de especial atención o que suponga un riesgo vital para el paciente.

2.2.2. Ética del profesional de Enfermería en el cuidado de calidad

El profesional de enfermería debe poseer valores éticos, un conjunto de actitudes y costumbres relacionadas al desarrollo de su labor diaria que le permitan desenvolverse conforme a los patrones establecidos para su carrera.

Se dice que este debe poseer ética debido a que regula lo que el profesional debe y puede hacer en relación con sus pacientes, asimismo, implica cuestiones como la bondad, conducta, maldad, carácter; es decir, le define al profesional aquello que es bueno o malo de acuerdo a los parámetros de la vida y salud de una persona.

Por otro lado, la ética del profesional, en cuanto a la calidad del cuidado, establece los indicadores de que tan bueno es el desempeño en el cuidado y aquellos factores que se deben cumplir para alcanzar la calidad en el desarrollo de esta labor. El código ético de dicho profesional establece las expectativas y los juicios mediante los cuales debe planificar, controlar y realizar la prestación de los cuidados a sus pacientes, los cuales deben ser de manera oportuna, continuos, personalizados y de acuerdo al contexto que requiera su salud (21).

La ética profesional para la calidad de atención no solo implica que estos sean acertados, sino que se realicen mediante un trato humanitario y solidario.

2.2.3. Variable independiente: Estrés Laboral

Dentro del ámbito laboral, se le denomina así a la sensación de frustración y desigualdad generada por las demandas del empleador y las capacidades - competencias del trabajador debido a que, lo que se le solicita, no está dentro de sus capacidades o le supone un sobreesfuerzo constante.

El ejercicio de una actividad económica o profesional, suele ser un factor desencadenante de estrés debido a que supone una especie de competencia por mantener o subir de puesto, por el nivel intelectual, psicológico y físico lo cual a su vez genera el llamado distrés.

Por otro lado, la impotencia de no saber cómo lidiar con la presión psicológica del estrés suele generar salidas tóxicas para la persona tales como, el uso de cigarrillos, bebidas alcohólicas o algún tipo de droga farmacéutica.

Para la mayoría de trabajadores el desarrollo de su actividad le supone un mínimo de 8 a 9 horas diarias, en las cuales deben dedicarse únicamente al desarrollo de sus labores por lo que, es normal que al final del día este se canse pero existen casos en los que el tipo de ambiente laboral, el suele ser malo, le ocasiona esta sensación pero de manera constante y sobremanera lo cual a la larga va afectando otros aspectos de la vida de la persona y causarle diversas molestias que no lo dejen seguir con su vida normal.

2.2.3.1. Dimensión 1: Manifestaciones Fisiológicas y Psicológicas

Está referido a la manera en que se manifiestan los síntomas o consecuencias del estrés al que se encuentra sometido la personas, los cuales pueden ser de manera física o psicológica.

- a) Mal humor:** Es un sentimiento de descontento general que lleva a la persona a sentirse irritable y sensible ante la más mínima situación. Este puede tener distintas causas; sin embargo, es más común que se genere debido a estrés laboral ya que, este último, genera sentimientos de frustración que si no se saben canalizar adecuadamente puede desencadenar ataques de ira en casos graves por lo que es importante

que la persona encuentre métodos que la ayuden a la relajación y le generen tranquilidad.

b) Ansiedad: Este es un problema de tipo psicológico que puede perturbar todos los aspectos de la vida de una persona. Se caracteriza debido a que genera episodios de miedo irracional a la muerte y o de estar en peligro cuando no es así. Este tipo de síntomas puede incapacitar al trabajador durante periodos largos, lo cual significaría perdidas en la rentabilidad y productividad (22).

c) Angustia: Es una sensación de sentirse amenazado o desesperado en sobremanera, al punto en el que se pierde el control y capacidad de sí mismo. Este tipo de episodios pueden ser peligrosos para la persona que las sufre y para las de su alrededor ya que pierde el autocontrol, además, este tipo de episodios se dan debido a hechos mentales lo que puede generarle daños psíquicos (22).

d) Tensión: La tensión emocional o también llamado estrés, es aquel sentimiento de sentirse presionado, nervioso o de mal humor debido a una situación en el trabajo ya sea por demandas fuera de las capacidades propias o por relaciones conflictivas con algún compañero (23).

e) Disminución de comunicación: Está referido al sentimiento de desgano que siente la persona al tener que relacionarse con los demás o no tener que “lidiar” con alguien específico por lo que de a poco va perdiendo la comunicación con sus compañeros. Esto puede deberse a algún problema específico con algún compañero o superior; o, debido a que la persona no sabe cómo lidiar adecuadamente ante los niveles de estrés a los que se encuentra sometido por lo que decide comunicarse lo menos posible y evitar situaciones de conflicto.

f) Distraibilidad: A menudo el ser humano suele ensimismarse cuando se enfrenta a alguna situación adversa como lo es el estrés laboral. La persona se queda perdida en sus propios pensamientos o sentimientos por lo que no presta la atención adecuada de lo que está pasando a su alrededor por lo que puede mostrarse perdido, torpe, etc., en sus labores diarias (24).

g) Falta de concentración: Esta suele caracterizarse porque dificulta la retención de información en el momento, produce un efecto de aturdimiento que no permite a la persona concentrarse en lo que desea recordar o lo que se le dice en el momento.

h) Cansancio: El cansancio suele ser uno de los síntomas más comunes del desarrollo de cualquier actividad que demande esfuerzo físico y mental; sin embargo, en el caso de la persona que sufren de estrés laboral este se presenta de manera muy frecuente y en un grado más severo lo que los mantiene sometidos en un cansancio frecuente a lo largo del día afectando su productividad y estado anímico dentro de su centro de labores.

i) Dolor de cabeza: Es uno de los malestares más recurrentes en torno al estrés laboral debido a la tensión y preocupación severa que siente la persona. Se manifiesta a través de la sensación de molestia en torno a las zonas posterior o frontal de la cabeza, llegando a extenderse por el cuello. Este puede durar unos cuantos minutos o, en casos más severos, varios días.

j) Aumento/Disminución del apetito: Este trastorno alimenticio suele desencadenarse debido a la ansiedad que producen las situaciones de estrés, generando que la persona sienta la necesidad impulsiva de consumir más alimentos de lo debido o en su defecto mucho menos de lo que suele comer (25).

k) Hiperactividad: Los episodios de estrés suelen generar hiperactividad; es decir, la persona no puede mantenerse tranquila, sentada o prestar atención durante mucho tiempo, todo lo contrario, se siente aburrída con facilidad, con sensación de querer moverse de un lado a otro dificultando el desarrollo normal de sus actividades diarias.

2.2.3.2. Dimensión 2: Presión y Exigencia

Está referido al estrés percibido por una sobre exigencia física o mental; es decir, corresponde a estímulo fuertes, persistentes y cambiantes. Implica un cambio y adaptación al situaciones o elementos que están fuera de la normalidad del sujeto.

a) Atención a mayor número de pacientes. Está referido a la cantidad de pacientes que debe atender para uno de los enfermeros del área, lo que se relaciona a la capacidad humana con la que cuenta el hospital ya que, si este es insuficiente, cada enfermero deberá atender a más pacientes de los que debería y dificultar que se desarrolle sus labores de manera eficiente.

b) Exigencia laboral por necesidad de servicio. Esta referido a la cantidad de profesionales capacitados con los que cuenta el hospital. En

este caso, está expresamente referido a la falta de tal personal por lo que los que laboran en el área se ven obligados a realizar más labores de las que les competen para cubrir la necesidad que se genere.

c) Quejas de los familiares. Las situaciones anteriormente descritas, entre otras, pueden generar diversos reclamos por parte de la familia del paciente debido a que consideran que no se le atiende de manera adecuada. Existen hospitales en lo que no solo sufren de la falta de personal capacitado, sino que tiene una deficiencia múltiple de camas, equipos y espacios adecuados lo que lógicamente desencadenará una serie de quejas que por lo general son recibidas por el personal de enfermería ya que es el que suele estar a disponibilidad de los pacientes y a la vista de los familiares. Esto a su vez, aumentan los niveles de sobrecarga y estrés en dichos profesionales.

d) Sentirse evaluada durante el turno. Este tipo de situaciones implica que alguno de los compañeros de trabajo o superior este constantemente observando el desempeño del profesional de enfermería, puede ser debido a que ya se hayan dado situaciones conflictivas con anterioridad o a que, dicha actitud, sea parte de la personalidad de la persona que ejerce la presión. La constante

observación o evaluación puede generar que la persona se sienta presionada, tensa, nerviosa, etc., y dificultar su labor normal.

e) Falta de experiencia. Muchas veces el personal que labora en las áreas de emergencia no cuenta con la experiencia necesaria para desarrollar las actividades al ritmo que se requiere en esa área, esto puede crear conflictos entre compañeros, presiones del superior, errores, etc.

f) Inseguridad ante un procedimiento. Al igual que en la falta de experiencia, según el área en las cuales se desempeñe el profesional de enfermería, cada una de estas requieren de labores específicas que puede no conocer a nivel práctico o requerir de un ritmo más o menos calmado para la realización de ciertos procedimientos lo que puede generar dudas en el profesional al realizarlos.

g) Tomar decisiones urgentes. Es común que el personal de las áreas más congestionadas como son las de emergencia y UCI, tenga que tomar decisiones en el momento para poder salvar la vida de un paciente debido a que son ellos quienes dan la atención primaria a este. La presión que genera la toma de este tipo de decisiones puede influir en los niveles de estrés laboral de la persona.

2.2.3.3. Dimensión 3: Organizativa y Burocrática

Está referido a la secuencia y tiempo que demanda la realización de un trámite; así como, la designación de los roles, funciones y labores para el personal de enfermería por parte de los dirigentes del hospital.

a) Asunción de responsabilidades administrativas. Las responsabilidades administrativas demandan que se asuma una responsabilidad en caso de una infracción relacionada a su función y cargo de manera que se puede hacer acreedor de una sanción disciplinaria dentro de la institución o de manera penal según sea el caso (26).

b) Visitas de familiares en horarios no establecidos. En todo centro médico en general, se establecen horarios para que se puede visitar a un paciente, por lo general, se suele establecer horarios de menor congestión por lo que, el hecho de que uno o más familiares visiten al paciente fuera de estos horarios puede generar desorden, interrupciones de los controles, quejas por parte de otros pacientes, llamados de atención y seccionamientos.

c) Bajo nivel de cooperación de colegas en el servicio. Está referido a la falta de capacidad de trabajo en equipo o empatía de algunos profesionales de enfermería lo que puede causar retrasos en la realización de sus labores y errores en la atención al paciente lo cual, a su vez, puede comprometer la integridad de este último. Así mismo, de estas situaciones se generan rencillas y malestares entre compañeros que harán aún más difícil el desempeño diario de estos.

d) Agresividad y conducta autoritaria de los profesionales de salud. Está referido al personal que, debido a su personalidad, costumbres o carácter, suele tener una actitud dominante y poco amable frente a sus demás compañeros, ya sea que ocupe un cargo superior o no. Estas actitudes a menudo suelen molestar al resto del personal, generar discusiones y desacuerdos que luego afectaran el trabajo grupal que necesariamente se debe realizar en el ejercicio diario de su labor.

e) Relaciones interpersonales inadecuadas con jefes y miembros del equipo de salud. Para el logro de una atención de calidad hacia el paciente, el clima laboral con el resto del equipo de salud debe ser óptimas, con una comunicación asertiva y un dialogo fluido; sin embargo, cuando este no es el caso, muchos procesos se ven entorpecidos, pausados o realizados de una mala manera, generando

un daño directo o indirecto hacia el paciente y los demás compañeros de trabajo. Así mismo, en el caso de que el personal tenga una comunicación inadecuada con sus superiores pueden darse duplicidad de funciones, entorpecimientos, etc.

f) Recibir órdenes contradictorias. Estas suelen darse en los casos en donde existes dos jefes encargados de un área o de funciones similares quienes, al ser personas diferentes, sueles tener ideas, formación y estrategias distintas de trabajo por lo que pueden dar instrucciones opuestas al personal a su cargo, creando confusión para la realización normal de acciones propias de la carrera; y, de ser situaciones recurrentes, desarrollar problemas de estrés en los trabajadores.

g) Licenciados inflexibles ante situaciones imprevistas. En entidades prestadoras de servicios orientados a la salud también encontramos personal de enfermería que son reacios a los cambios debido a su formación profesional o instintos de carácter personal. Los hospitales deben contar con planes de emergencia los cuales deben ser ejecutados de manera inmediata en caso de ocurrir alguna actividad no prevista.

2.2.3.4. Dimensión 4: Condiciones ambientales

Está referido al estado del ambiente laboral en el que se desarrollan las actividades del personal de enfermería; así como, a las condiciones bajo las que se trabaja.

- a) Inadecuado ambiente de trabajo.** Son aquellos relacionado al espacio físico de trabajo como la iluminación deficiente o excesiva, sonidos fuertes de manera permanente o intercalada, movimientos constantes, aire contaminado, frío o calor en extremos para lo cual se requiere de una adaptación especial, tanto física como psicológica.

- b) Ruidos ambientales.** Debido a la naturaleza del lugar donde se desempeñan las labores de los profesionales de enfermería, este debe ser un espacio tranquilo para los pacientes y el mismo personal; sin embargo, en el área de emergencias a menudo existirán diversos ruidos del movimiento del mobiliario, las ambulancias, la llegada de un paciente o de estos mismo quejándose debido al dolor o malestar que presentan, esto puede generar tensión en el personal de enfermería que, pese a que ya están acostumbrados a su labor, pueden desarrollar estrés debido a los múltiples ruidos en su ambiente de trabajo (27).

c) No disponibilidad e inoperatividad de equipos. Es uno de los problemas más común del sector salud como ser la falta de equipos o su estado de deterioro; esto principalmente se da en los centros de salud del estado debido a la falta de manejo de su director, malversaciones o falta de fondos. La falta de equipos necesarios, o el deterioro de estos, impiden que el profesional desempeñe sus funciones de manera adecuadas y puede suponer la pérdida de vidas humanas.

2.2.4. Variable dependiente: Calidad del cuidado de enfermería

La profesión de una enfermera(o) demanda una serie de conocimientos, actitudes y capacidades que contribuyan al cuidado de los pacientes, así mismo, el desempeño de su labor demanda muchas responsabilidades de carácter ético, profesional y personal. Este debe estar preparado emocionalmente para atender cualquier tipo de casos ya que, en la mayoría de estos, existe algún tipo de riesgo hacia la vida del paciente.

La calidad del cuidado de un paciente se mide en la capacidad del profesional de enfermería para brindar los cuidados que este requiera, lo cual implica que se encuentre debidamente capacitada, tenga la

disposición de brindar atención y ayuda. Así mismo, esta debe ser capaz de mantenerse calmada ante situaciones de gravedad en cuanto al padecimiento de su paciente o del estado en el que este llegue al centro médico.

2.2.4.1. Dimensión 1: Percepción del paciente

Está referido a la manera en la que el paciente percibe la atención que le fue brindado por el personal de enfermería del hospital. Si su percepción es buena o mala dependerá de si le dio solución a su problema, se le atendió de manera rápida, observó mejoras, fue atendido amablemente, etc.

a) Conocimiento. Son aquellos saberes con los que cuentan los enfermeros (as) del centro médico, el cual, antes la percepción de un paciente, suele medirse en la respuesta que le dé a su malestar, la ejecución de los cuidados, etc.

b) Comunicación. Está referido a la manera en el enfermero(a) expresa la información tanto al paciente y familiares como a sus compañeros.

c) Integridad. Está referido a la percepción que tiene el paciente con respecto a los valores y moralidad del profesional de enfermería.

d) Ética y valores. Está referido a la percepción del paciente acerca de las costumbres y valores que pone en práctica el personal de enfermería.

e) Presentación. Esta referido a la percepción de la imagen física del profesional, en cuanto a la limpieza en su vestimenta y arreglo personal.

2.2.4.2. Dimensión 2: Evaluación de la calidad

Esta referido a los parámetros bajo los cuales se mide la calidad de los cuidados brindados por las enfermeras, el cual debe ser eficiente, humanitario y bajo los estándares que se establecidos para su labora. La calidad también implica cumplir con las expectativas del cliente, que este caso, su mayor expectativa debe ser la de ser atendido dignamente y lograr una mejora en sus malestares.

a) Habilidad-Destreza. Las habilidades implican la capacidad de poder realizar una actividad de manera rápida, fácil y eficiente. Una habilidad suele ser considerada como una cualidad; en el caso del profesional esta se orienta a su capacidad de brindar los cuidados adecuados de manera adecuada y eficiente.

b) Responsabilidad. Esta referido a la asunción de su labor, actos y consecuencias que demanden los trabajadores. El cuidado adecuado y oportuno de los pacientes es la mayor responsabilidad del enfermero(a).

2.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE TÉRMINOS

- **Ansiedad:** Estado de intranquilidad y angustia generada por una situación de estrés o presión.
- **Calidad Del Cuidado:** Es el cumplimiento de los parámetros de una atención auxiliar adecuada para con un paciente.
- **Continuo:** Es un acto o actividad realizada de manera repetitiva sin dejar pasar mucho espacio de tiempo entre uno y otro.
- **Cuidado:** Es el acto de brindar especial atención a una persona, revisar su progreso, preocuparse por su bienestar y mejora.
- **Enfermería:** Es una ciencia basada en el conocimiento y habilidad de cuidar y atender a las personas que requieran de algún tipo de atención médica.

- **Estrés:** Es una situación en la que la persona se siente presionada y fatigada debido a la demanda o exigencia excesiva ejercida por algo o alguien.
- **Emergencia:** Es una situación grave en la cual se ve comprometida la integridad y vida de una persona por lo que se requiere de una acción rápida.
- **Familia:** Es un grupo de personas que comparte vínculo sanguíneo, procedencia, vivencias, lengua etc.
- **Irritabilidad:** Incapacidad de mantener la calma y autocontrol frente a cualquier situación que suponga algo negativo o desalentador para la persona.
- **Mal humor:** Es un malestar crónico generado por diversos motivos del entorno.
- **Paciente:** Persona que presenta algún tipo de dolencia o malestar, misma que se encuentra bajo un tratamiento médico o revisión y requiere de la atención de un personal de salud.

- **Estrés Laboral:** Es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno del trabajo.

Es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador.

2.4. CONSIDERACIONES ÉTICAS

- **Principio de autonomía**

Respetando los valores y opciones personales de las enfermeras, voluntariamente acepten participar de esta investigación.

- **Consentimiento informado:**

A las enfermeras se les explicó en qué consistía la investigación realizada, de acuerdo a las variables de estudio, los objetivos de investigación y la importancia de estos resultados, por lo que han firmado el consentimiento informado.

- **Confidencialidad de datos**

Se indicó a las enfermeras que dichas encuestas eran anónimas y no se utilizaría la información para otros fines que no sea de investigación.

- **Principio de Beneficencia**

El presente trabajo de investigación tuvo la finalidad de establecer, el estrés laboral con la calidad del cuidado enfermero. en las enfermeras del hospital Es salud de Ilo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. EL TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo es tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo con diseño no experimental, el nivel de investigación es descriptivo, correlacional, para el objetivo general y el nivel descriptivo para los objetivos específicos.

Ámbito de estudio

El presente fue realizado en el Hospital II EsSalud-Ilo de la región Moquegua, y provincia de Ilo, por lo que los resultados aplican solo a dicho establecimiento; asimismo, este puede servir como material de consulta para los interesados, mismo que servirá únicamente para dichos fines porque sus características son distintas a otras regiones.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población o universo

La población estuvo conformada por el 100% de profesionales de enfermería que laboran en los servicios de hospitalización del Hospital II Ilo EsSalud como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 1. Baremo de la población en los servicios de hospitalización del Hospital II Ilo EsSalud

Servicio	Cantidad
Consulta externa	9
Emergencia	7
Pediatría-cirugía	5
Medicina	6
Sala operaciones	2
Jefa - Administrativa	1
Enfermera COVID	20
Total	50

3.2.2. Muestra

La muestra que se ha utilizado es por conveniencia, no probabilística por intención, en todo el personal de enfermería que trabajan en los diferentes Servicios de enfermería del Hospital Es salud-Ilo.

Criterios de inclusión:

- Personal profesional de enfermería que trabaja en los diferentes servicios como: consultorio externo, emergencia, Pediatría-cirugía, medicina, Sala de Operaciones, jefe administrativa, Enfermera Covid.
- Personal de enfermería con o sin especialidad
- Personal profesional que ambos sexos.
- Personal que firme el consentimiento informado

Criterios de exclusión

Personal profesional que se encuentra con licencia, vacaciones y maternidad

Personal profesional de otros servicios.

- Licencia 11

3.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. Técnica

Para la recolección de los datos se empleó la técnica de la encuesta, la misma que se aplicó a los licenciados en enfermería que laboran en el Hospital II EsSalud Ilo.

3.3.2. Instrumento de recolección de datos

Como instrumento se utilizará el cuestionario creado y validado por la autora Liz Karina Coronado Luna en el año 2006 (29), en su tesis titulada “Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión”. Vale decir que, dicho instrumento permitió la medición de las variables de estudio. Los ítems estuvieron relacionados a cada dimensión de las variables de la presente investigación, según muestra el siguiente detalle:

Tabla 2. Distribución de variables según ítems por dimensión

Variable	Dimensiones	Ítems
Estrés laboral	Manifestaciones fisiológicas y psicológicas	01 – 11
	Presión y experiencia	12 – 19
	Organizativa y burocrática	20 – 26
	Condiciones ambientales	27 – 29
Calidad del cuidado de enfermería	Percepción del paciente	01 – 04 (2do. cuestionario)
	Evaluación de la calidad	05 – 09 (2do. cuestionario)

3.3.3. Escala para la medición de las variables

Si bien es cierto que el instrumento que se utilizó fue un cuestionario el mismo que sirvió para medir a las variables independiente y dependiente, para lo cual se formularon preguntas dicotómicas cerradas, así como preguntas con aplicación de la escala de Likert, para lo cual se dio la siguiente valoración por las variables: 1= Alto, 2= Medio, 3= Bajo.

3.4. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Con el fin de recopilar la información necesaria para la presente, en primer lugar, se solicitó la autorización a la oficina principal de la entidad de estudio, quien dio el visto bueno para proceder con el estudio y aplicación de la encuesta.

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para poder procesar la información se utilizó el SPSS 26 y la validación de hipótesis. Se digitalizó todo lo recopilado en la encuesta y guías trabajadas en Excel para realizar los cuadros estadísticos y de frecuencia, asimismo, se realizaron gráficos para acompañar y visualizar mejor la información.

De los resultados se establecieron los estándares de normalidad. Y, por último, para la correlación de las variables se realizó el Chi cuadrado.

3.6. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Nuestro estudio tendrá en consideración el respeto y resguardo de la identidad de las personas que participaron en la presente, debido a ello, no se revelará el listado de los participantes, sus identidades, ni tampoco ninguno de sus datos personales. Así mismo, la presente respetará los derechos de autoría de aquellos investigadores que sirvieron de inspiración o fundamento para nuestro estudio por lo que se encuentran debidamente citados en la información que se tomó de ellos; así como, en el capítulo de referencias según las normas Vancouver.

CAPÍTULO IV

DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

En este capítulo se dan a conocer los resultados de la investigación, después de recolectar los datos mediante la aplicación de los instrumentos a las enfermeras del Hospital II EsSalud Ilo - 2020, se obtuvieron los siguientes resultados, los cuales son presentados en la tablas y gráficos a continuación, respondiendo así a los objetivos e hipótesis planteadas.

TABLA N° 03

**ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL II
ESSALUD ILO - 2020**

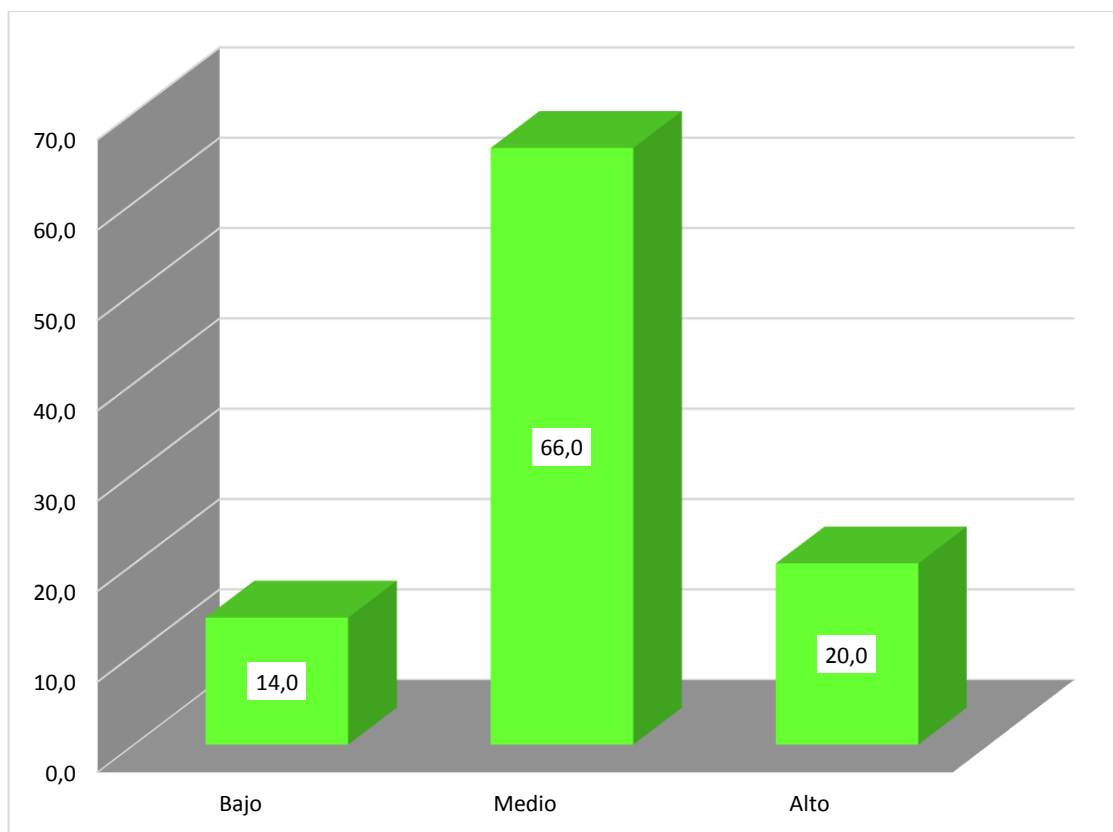
Estrés Laboral	n	%
Bajo	7	14,0
Medio	33	66,0
Alto	10	20,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras del Hospital II EsSalud Ilo
Elaborado por: el autor

DESCRIPCIÓN

En la Tabla 3, se muestra que el 66,0% de las enfermeras manifiestan un estrés laboral medio, seguido de un estrés alto con el 20,0% y solo el 14,0% presentó un estrés laboral bajo. Se evidencia que la mayoría de las enfermeras presentaron un nivel medio de estrés laboral en el Hospital II EsSalud Ilo, 2020.

GRÁFICO Nº 01
ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL II
ESSALUD ILO - 2020



Fuente: Tabla 3

TABLA N° 04
DIMENSIONES DEL ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS
DEL HOSPITAL II ESSALUD ILO - 2020

Dimensiones del Estrés Laboral	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Manifestaciones fisiológicas y psicológicas	9	18,0	27	54,0	14	28,0	50	100,0
Presión y exigencia	6	12,0	35	70,0	9	18,0	50	100,0
Organizativa y burocrática	8	16,0	32	64,0	10	20,0	50	100,0
condiciones ambientales	4	8,0	33	66,0	13	26,0	50	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras del Hospital II EsSalud Ilo

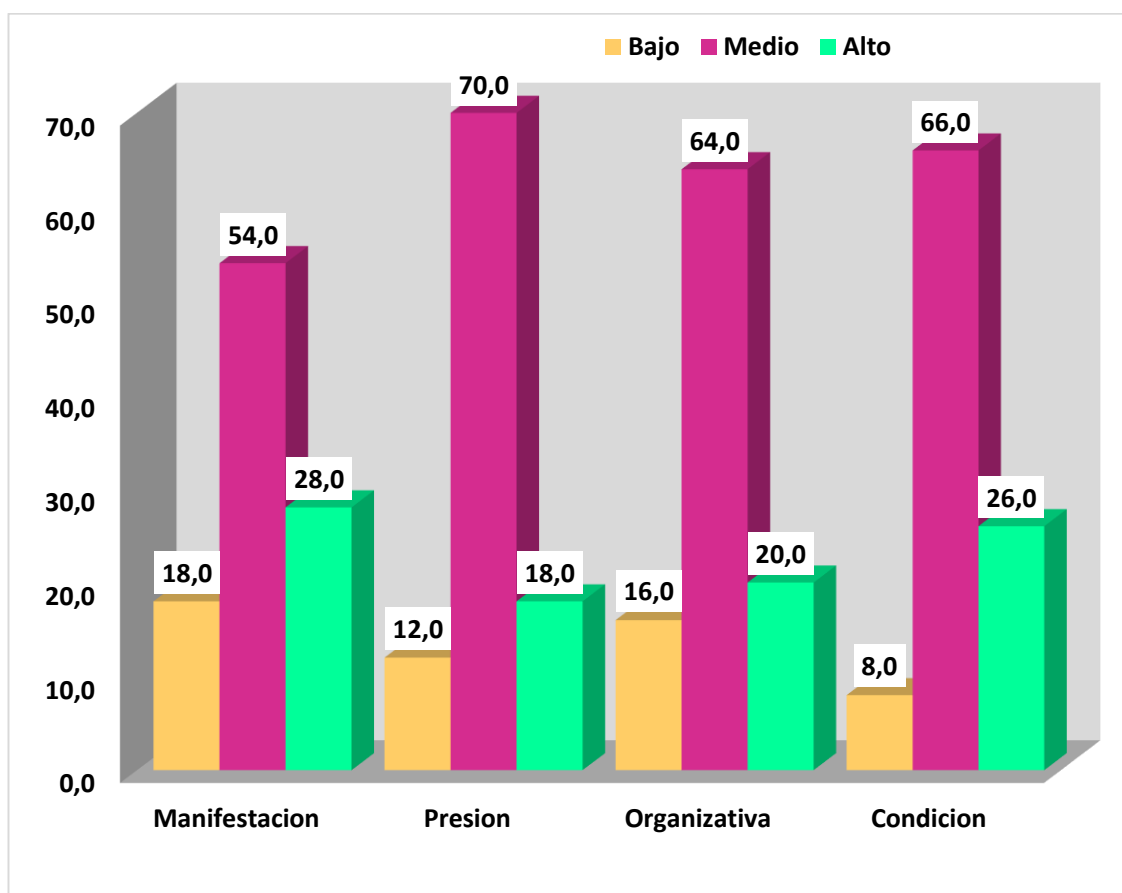
Elaborado por: el autor

DESCRIPCIÓN

En la tabla 4, se observa que entre las dimensiones del estrés laboral el 70,0% presenta un nivel medio en la dimensión de presión y exigencia, el 66,0% un nivel medio en las condiciones ambientales, el 64,0% un estrés medio en la área organizativa y burocrática, así mismo el 54,0% de la población presenta un estrés medio con manifestaciones fisiológicas y psicológicas.

GRÁFICO Nº 02

DIMENSIONES DEL ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL II ESSALUD ILO - 2020



Fuente: Tabla 4

TABLA N° 05
CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LAS ENFERMERAS
DEL HOSPITAL II ESSALUD ILO – 2020

Calidad del cuidado	n	%
Mala	9	18,0
Regular	23	46,0
Buena	18	36,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras del Hospital II EsSalud Ilo

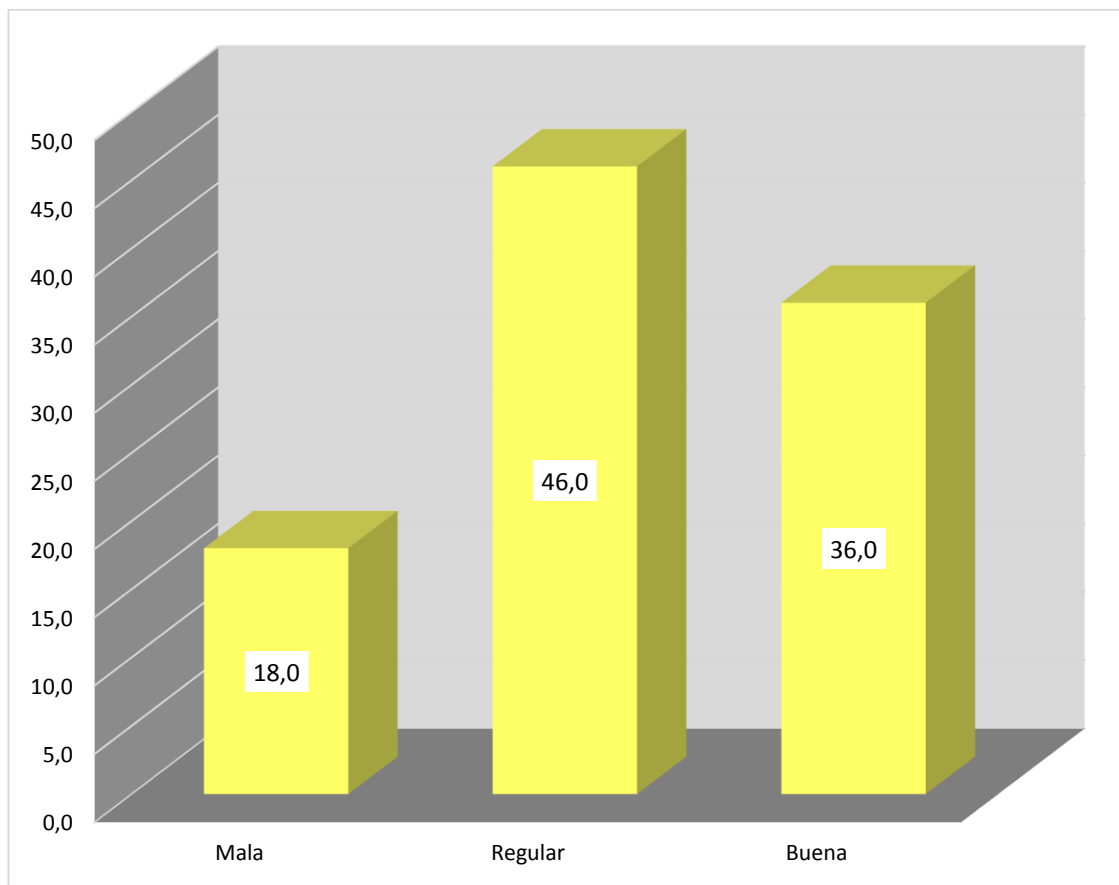
Elaborado por: el autor

DESCRIPCIÓN

En la tabla 5, se observa que el 46,0% de las enfermeras presentan una regular calidad del cuidado al paciente, seguido de una buena calidad del cuidado con el 36,0% y el 18,0% presentó una mala calidad del cuidado.

GRÁFICO Nº 03

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL II ESSALUD ILO - 2020



Fuente: Tabla 5

TABLA N° 06

**DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL CUIDADO EN LAS
ENFERMERAS DEL HOSPITAL II ESSALUD ILO - 2020**

Calidad del cuidado	Mala		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Percepción del paciente	10	20,0	22	44,0	18	36,0	50	100,0
Evaluación de la calidad	9	18,0	23	46,0	18	36,0	50	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras del Hospital II EsSalud Ilo

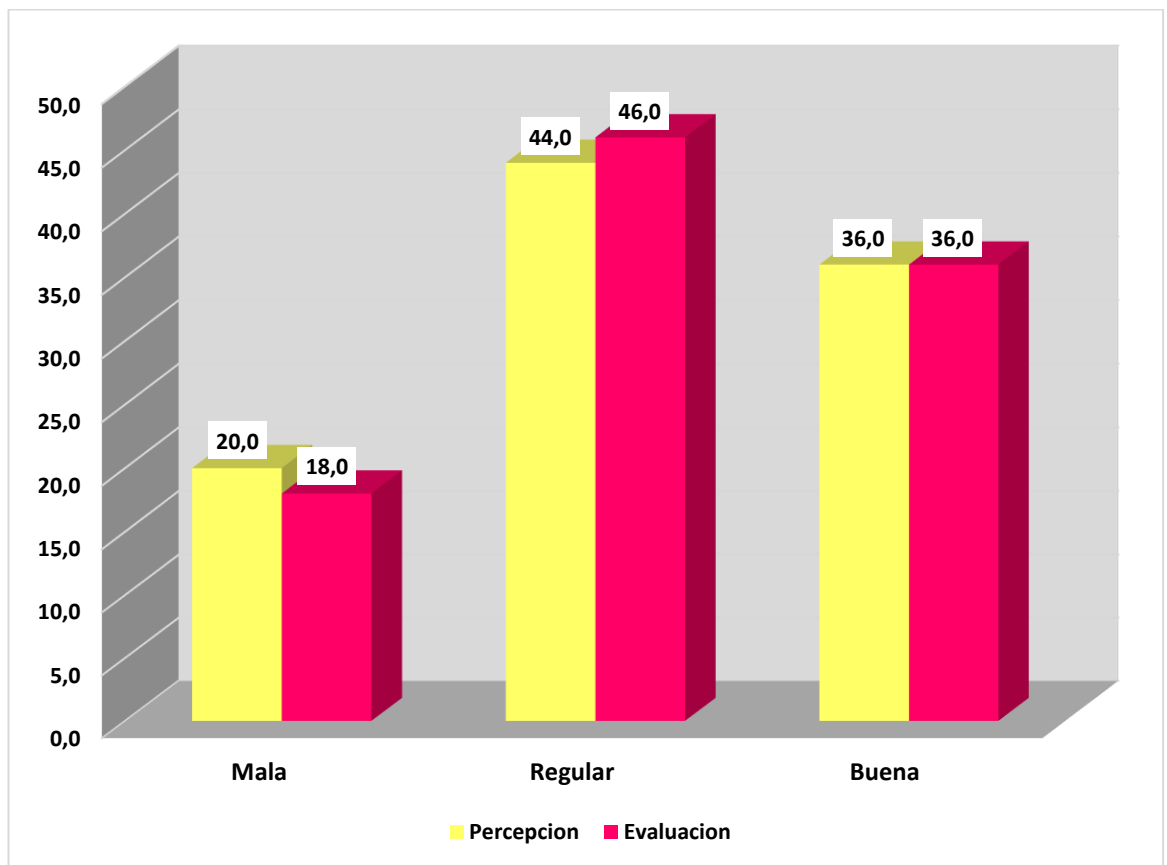
Elaborado por: el autor

DESCRIPCIÓN

En la tabla 6, se observa que las dimensiones consideradas en la calidad del cuidado, el 46,0% presenta una regular evaluación de la calidad y para la dimensión percepción del paciente 44,0% presenta una regular calidad del cuidado.

GRÁFICO 4

CALIDAD DEL CUIDADO SEGÚN DIMENSIONES EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL II ESSALUD ILO - 2020



Fuente: Tabla 6

TABLA N° 07
ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA
EN EL HOSPITAL II ESSALUD ILO - 2020

Estrés Laboral	Calidad del cuidado						Total		
	Mala		Regular		Buena		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Bajo	7	14,0	0	0,0	0	0,0	7	14,0	
Medio	2	4,0	23	46,0	8	16,0	33	66,0	
Alto	0	0,0	0	0,0	10	20,0	10	20,0	
Total	9	18,0	23	46,0	18	36,0	50	100,0	
X ² = 57,576		GL= 4				P= 0,001 < 0,05			

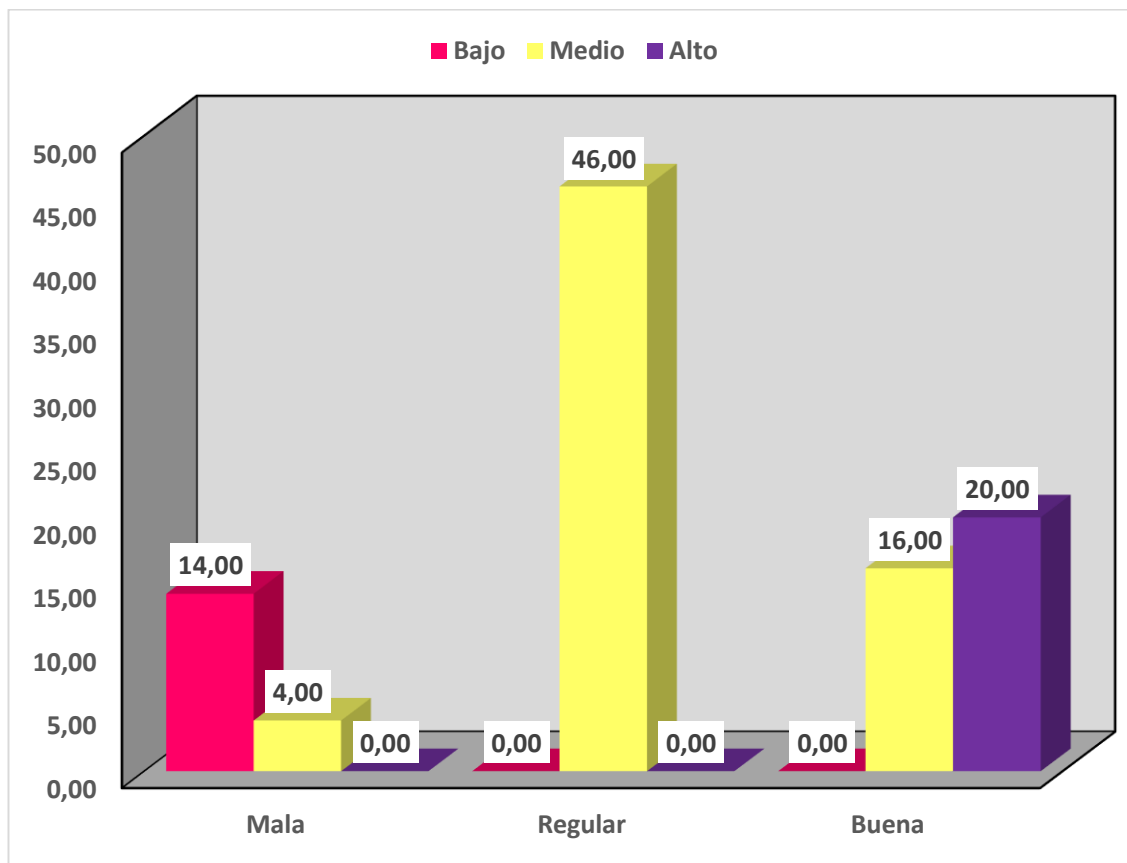
Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras del Hospital II EsSalud Ilo
 Elaborado por: el autor.

DESCRIPCIÓN

En la tabla 7, se observa que, el 46,0% de las enfermeras presentan un nivel de estrés laboral medio con una regular calidad del cuidado de enfermería. Como p-valor=0,001 es menor que el nivel de significancia ($\alpha=0,05$), entonces el estrés laboral se relaciona significativamente con la calidad del cuidado de enfermería.

GRÁFICO Nº 05

ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL II ESSALUD ILO - 2020



Fuente: Tabla 7

4.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Para la comprobación de la prueba de hipótesis general se utilizó una prueba no paramétrica ya que según la prueba de normalidad afirma que los datos, no proceden de una distribución normal, por lo que la prueba seleccionada es el Chi - cuadrado de Pearson.

1. Planteamiento de la hipótesis

H0: El estrés laboral no se relaciona con la calidad del cuidado de enfermería al usuario hospitalizado en el Hospital II EsSalud Ilo – 2020.

Ha: El estrés laboral no se relaciona con la calidad del cuidado de enfermería al usuario hospitalizado en el Hospital II EsSalud Ilo – 2020.

2. Estadístico de prueba Chi – cuadrado de Pearson

Tabla 8. Resumen prueba de hipótesis

VARIABLES/DIMENSIONES	Estadístico	gl.	Sig.
General			
Estrés Laboral/Calidad de Vida	57,576	4	0,001
Específicas			
Estrés Laboral			
Percepción	42,000	4	0,001
Evaluación	57,576	4	0,001
Calidad de Vida			
Manifestación	83,128	4	0,001
Presión	49,048	4	0,001
Organizativa	51,208	4	0,001
Condición	21,303	4	0,001

Fuente: SPSS versión 26

3. Lectura del (p) valor

Nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0,05$

$H_0: (p \geq 0,05) \rightarrow$ No se rechaza la H_0

$H_a: (p < 0,05) \rightarrow$ Rechazo la H_0

4. Conclusión

En la Tabla # vista anteriormente, se observa que la prueba chi-cuadrada es estadísticamente significativa (p) valor = $0,001 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95%, esto es, que el estrés laboral se relaciona con la calidad del cuidado de enfermería al usuario hospitalizado en el Hospital II EsSalud Ilo - 2020.

4.3. DISCUSIÓN

En la **tabla 3 y 4**, se observa que el 66,0% presenta un regular estrés laboral en el personal de enfermería, entre sus dimensiones presión y existencia, condiciones ambientales, organización burocrática y en las manifestaciones físicas y psicológicas más de la mitad presenta un regular estrés laboral, demuestran resultados similares el estudio de **Torres T.** (13), los resultados revelaron que 64,2% tienen moderado estrés laboral. Otro trabajo de investigación de **García N.** (14), los resultados revelaron que nivel de estrés laboral en los enfermeros es medio con el 65,0%, así mismo el estudio de **Luque N.** (15) Los resultados fueron que el 61,1% presento un nivel medio de estrés. Coincide con la presente investigación el **Sihuiro L.** (17) donde los resultados evidenciaron que el 70,4% de personal de enfermería presenta un estrés medio.

Difiere el estudio de **Guadalupe J. y Vaca G.** (10) donde los resultados evidencian que el 84,0% de los profesionales de enfermería alguna vez fueron afectados por estrés laboral.

Estos resultados reflejan que el trabajador está sujeto a exigencias propias del ambiente el cual puede afrontarse de forma positiva o negativa y que probablemente tendrá repercusión en su estado físico y psicológico. El

trabajador debe dejar aflojar tensiones, presiones para lograr un mejor rendimiento y productividad en el trabajo.

En la tabla 5 y 6, se observa que el que el 46,0% de las enfermeras presentan un nivel regular de calidad del cuidado, seguido de una buena calidad del cuidado con el 36,0%. Entre sus dimensiones Percepción del paciente presenta una regular calidad con el 44,0% y la dimensión evaluación de la calidad una regular calidad con el 46,0%.

Es similar la investigación de **García N.** (14), Con respecto al nivel de calidad el 55,0% brinda una regular calidad de atención a los pacientes.

Difiere con la presente investigación el estudio de **Cachiguango K.** (12), En lo que tiene que ver con la satisfacción del usuario la mayoría de encuestados, representado por el 55,0% está muy satisfecho, el 38,0% está satisfecho y el 7,0% se encuentra poco satisfecho. Otro estudio realizado por **Torres T.** (13) menciona que el cuidado de enfermería se obtuvo que el 57,1% de profesionales de enfermería realizan incorrectamente los cuidados al paciente quemado de 2° y 3° grado, solo el 42,8% correctamente.

El cuidado de los pacientes es la esencia de la profesión de enfermería, se requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera-paciente, sin embargo, existen situaciones que influyen en el quehacer del profesional de enfermería, olvidando en algunos momentos, la esencia del cuidado humanizado.

Tabla 7, se observa que el 46,0% de las enfermeras presentan un nivel de estrés laboral medio con una calidad del cuidado de enfermería regular. Como $p\text{-valor} = 0,001$ es menor que el nivel de significancia ($\alpha=0,05$), entonces el estrés laboral se relaciona significativamente con la calidad del cuidado de enfermería.

Es similar el estudio de **García N.** (14), donde se concluye que si existe relación entre el estrés laboral y la calidad de atención se deduce el 55% tiene calidad de atención regular con niveles de estrés medio.

Torres T. (13), donde concluye que existe relación entre el nivel de estrés laboral y el cuidado de enfermería brindado a pacientes quemados identificándose que a mayor nivel de estrés laboral se realiza una incorrecta intervención de enfermería.

No coincide con el trabajo de investigación de **Irazabal E. y Leano C.** (11), donde se concluye que pese a los estresores laborales encontrados en el profesional de enfermería no tiene influencia en la percepción de la calidad de atención a los pacientes ya que los mismos refieren sentirse satisfechos con la atención. Así mismo el estudio de **Cachiguango K.** (12), donde los resultados fueron positivos, existe una buena calidad de atención a pesar que el personal de enfermería enfrenta estrés laboral.

CONCLUSIONES

- Se identificó que más de la mitad (66,0%) del personal de enfermería presenta estrés laboral medio, reflejando en su mayoría un estrés laboral medio en la dimensión de presión y exigencia (70,0%), en la dimensión condiciones ambientales (64,0%) y dimensión manifestaciones fisiológicas y psicológicas.
- Se identificó que menos de la mitad (46,0%) de enfermeras brinda una regular calidad del cuidado, seguido de una buena calidad del cuidado al paciente (36,0%). Considerando regular (46,0%) la dimensión evaluación de la calidad del cuidado y en la dimensión percepción del paciente regular (44,0%) calidad de cuidado al paciente.
- Se determinó que (46%) menos de la mitad de las enfermeras presentan un nivel de estrés laboral medio con una regular calidad del cuidado de enfermería.
- Se establece la existencia de la relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y calidad del cuidado de enfermería. Expresado mediante el p-valor=0,001 es menor que el nivel de significancia ($\alpha=0,05$).

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda fortalecer y/o implementar talleres sobre el manejo de estrés en los profesionales de salud, en donde cada taller debe ser integral, con énfasis en el desarrollo de actitudes y habilidades que promuevan el manejo de estrés. Estos proyectos deben atenderse no sólo en contextos de salud, sino también, en lugares que sean de acceso público como universidades, lugares de esparcimiento y dentro de las comunidades, estableciendo un curso de manejo profesional de estrés, dentro de las actividades en los centros de salud, para que puedan tomar decisiones conscientes y orientadas, desarrollando la capacidad de resistir las presiones sociales y grupales.
2. Se recomienda dotar de suficiente personal en todos los servicios para disminuir la sobrecarga, así como también, realizar gestiones que provean de los recursos materiales necesarios para realizar procedimientos y motivar el desempeño de las funciones de enfermería. Para de la calidad del cuidado de enfermería que se brinda al paciente, sin olvidar la parte humanizada que todo profesional de enfermería debe reflejar en su atención.

3. Se recomienda continuar con la realización de estudios relacionados a este tema, dado que el estrés hoy en día es parte fundamental en el desarrollo laboral de muchos trabajadores y debido a ello influye de manera permanente en la calidad de atención a los usuarios y puedan contribuir en beneficios de los usuarios que acuden a los establecimientos de salud y hospitales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Lauracio T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud Vallecito I-3. Tesis de grado. Puno: Universidad Nacional del Altiplano de Puno. 2020. Disponible en:
<http://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90/182>.
2. OMS, "Occupational Health. Stress at the work place", disponible en:
http://www.who.int/occupational_health/topics/stressatwp/en/
3. OMS, "La organización laboral y el estrés", disponible en: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
4. Organización Internacional del Trabajo. "Nota conceptual sobre bienestar en el trabajo". Disponible en:<http://forointernacionalempleo yproteccionsocial.stps.gob.mx/Sitio/Fich>
5. Sanchez K., Loli R., Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias -Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS). 2015. Disponible

en:[https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol8/julio/prevalenci estrés_laboral.pdf](https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol8/julio/prevalenci%20estr%C3%A9s_laboral.pdf)

6. Diario Perú 21. El 78% de trabajadores peruanos sufrió de estrés laboral en algún momento [página web de Internet] Lima, Perú: Diario Perú 21; 2009 (Citado 2014 diciembre 10) Disponible en: <http://peru21.pe/noticia/382356/estres-laboral-78-trabajadoresperuanos-lo-sufrio>.
7. Rojas J., 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. Disponible en: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>
8. Solis C., Factores de riesgo asociados al estrés en el personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del HRHD, 2018. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6523>
9. Ferreyra D, Lázaro M, Montaña L. El personal de enfermería y el proceso de la muerte. [Online].; 2011. Acceso 28 de 01 de 2021. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/161647089.pdf>.

10. Guadalupe J., Vaca G. Estrés laboral y ansiedad en el personal de enfermería del Instituto Psiquiátrico “Sagrado Corazón” período 2017 - 2018. [Online].; 2018. Acceso 28 de 01 de 2021. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4918/1/UNACH-EC-FCS-PSC-CLIN-2018-0004.pdf>.
11. Irazabal Vizcaino E, Leano Hidalgo C. Factores laborales estresantes en el profesional de Enfermería y su influencia en la percepción de calidad de atención a los pacientes del servicio de hospitalización clínica del Hospital General IESS Quito Sur, Quito, abril 2018- marzo 2019. [Online].; 2019. Acceso 28 de 01 de 2021. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18518/1/T-UCE-0014-CME-072.pdf>.
12. Cachinguango K. Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería hospital alberto correa Cornejo - Ecuador 2018. [Online]; 2018. Acceso el 28 de 01 de 2021. Disponible en [http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10129/2/06%20ENF %201146 %20TRABAJO%20GRADO.pdf](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10129/2/06%20ENF%201146%20TRABAJO%20GRADO.pdf)

13. Torres T. Estrés laboral y su relación con el cuidado que brinda el profesional de enfermería a pacientes quemados adultos de 2° y 3° grado de quemadura del servicio de Quemados de un hospital del Minsa-2017. [Online].; 2018. Acceso 28 de 01 de 2021. Disponible en:

http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/1810/UNFV_Torres_Molina_Tayana_Victoria_Titulo_Profesional_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

14. García Correa N. Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia. Piura, 2018. [Online].; 2018. Acceso 28 de 01 de 2021. Disponible en:

http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4369/Estres_OchantePalomino_Flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y

15. Luque N. Nivel de estrés laboral en enfermeras dle Policlínico Peruano Japonés, 2017. [Online].; 2017. Acceso 15 de 11 de 2021. Disponible en:

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7856/Luque_In%20-%20Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

16. Layme, M. El estrés laboral y la calidad del sueño en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias Hospital Ilo-2016. [Online].; 2018. Acceso 28 de 01 de 2021. Disponible en: http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3395/69_2017_layme_chura_m_facs_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Sihuaro L. Factores Asociados al Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, año 2018. [Online].; 2018. Acceso 28 de 01 de 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26571/sihuayro_ml.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Mamani C. Estrés laboral y actitudes durante la pandemia COVID-19 del personal de enfermería a nivel de la micro-red de salud Cono Norte de Tacna, 2021. [Online].; 2020. Acceso 29 de 01 de 2021. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4665>.
19. Palacios H. Estrés laboral y estilos de vida en personal de enfermería del Servicio de Emergencia Hospital Regional Moquegua, año 2018. [Online].; 2018. Acceso 29 de 01 de 2021. Disponible en:

http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4045/161_2020_palacios_ticona_hr_facsc_segunda_especialidad_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

20. De Arco O., Suarez Z. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. [Online].; 2018. Acceso 29 de 01 de 2021. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00171.pdf>
21. Escobar-Castellanos B, Cid-Henriquez P. El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud. *Acta bioethica*. 2018; 24(1).
22. Carlos Sierra J., Ortegá V., Zubeidat I. Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Mal Estar e Subjetividades*. 2003; 3(1).
23. Rady Children's Hospital-San Diego. La tensión emocional (estrés). [Online]; 2013. Acceso 29 de 01 de 2021. Disponible en: <https://www.rchsd.org/health-articles/la-tension-emocional-estrés/>
24. Psiquiatria.com. Distraibilidad. [Online]; s.f. Acceso 29 de 01 de 2021. Disponible: <https://psiquiatria.com/glosario/distraibilidad#:~:text=Repre>

senta%20un%20exceso%20de%20movilidad,acomp%C3%B1a%
20a%20la%20inquietud%20psicomotriz.

25. Barattuci Y. Estrés y Alimentación. [Online].; 2011. Acceso 29 de 01
de 2021. Disponible en:
<https://core.ac.uk/download/pdf/49224352.pdf>

26. Gonzáles M., Montecinos P., Montecinos Á., Morales C., Navarro C.
Responsabilidad Administrativa Presentacion Terminada. [Online].;
2007. Acceso 29 de 01 de 2021. Disponible en: [https://es.slideshare
.net/jansplus/responsabilidad-administrativa-presentacion-
terminada1](https://es.slideshare.net/jansplus/responsabilidad-administrativa-presentacion-terminada1).

27. Campero L., De montis J., Gonzáles R. “Estrés laboral en el personal
de Enfermería de Alto Riesgo”. [Online].; 2013. Acceso 29 de 01 de
2021. Disponible en:
[https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-
lourdes.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf).

28. Hernandez R., Fernandez C., Baptista L. Metodología de la
Investigación. [Online]; 1997.

29. Coronado L. Factores laborales y niveles estrés laboral en
enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital

Nacional Daniel A. Carrión. [Online].; 2006. Acceso 30 de 11 de
2020. Disponible en:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1011/Coronado_II.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

ANEXOS

ANEXO 1

Población y muestra

Según, (Vara, 2012, pág. 221) señala que la población “es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo”.

En este sentido, la población del presente estudio se encontró constituida por 50 profesionales de enfermería que laboran en los servicios de hospitalización del Hospital II Ilo EsSalud,

Para determinar la muestra, no se utilizó fórmula debido a ser una población pequeña, se trabajó con la muestra total es decir con todo el personal de enfermería que trabajan en los diferentes Servicios de enfermería del Hospital Es salud-Ilo quedando constituida por 50 profesionales de salud. Y el muestreo empleado fue el no probabilístico intencional.

ANEXO 2

CUESTIONARIO 01 INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA HOSPITAL II ESSALUD ILO- 2020

Estimado licenciado(a):

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre el estrés que presentan los licenciados en enfermería en relación al cuidado que se brinda al paciente. Por ello, se necesita su colaboración en las respuestas al cuestionario, en la cual proponemos que conteste las siguientes preguntas según crea conveniente. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial.

VARIABLE INDEPENDIENTE: estrés laboral

Influencia del estrés laboral en la calidad del cuidado de Enfermería Hospital II Essalud Ilo- 2020					
N°	1= Poco estresante estresante	2= Medianamente 3= Altamente estresante	1	2	3
Dimensión: Manifestaciones Fisiológicas y Psicológicas					
1	Mal humor (irritable)				
2	Ansiedad				
3	Angustia				
4	Tensión				
5	Disminuye su comunicación				
6	Distraibilidad (pensativa)				
7	Falta de concentración				
8	Cansancio y/o sueño				
9	Dolor de cabeza				
10	Aumenta / disminuye su apetito				
11	Hiperactividad				
Dimensión: Presión y Exigencia					
12	Brindar atención a más de 5 pacientes en el servicio.				
13	Exigencia laboral por necesidades del servicio.				

14	Quejas en el servicio sobre la atención que reciben los pacientes.			
15	Sentirse evaluada durante el turno.			
16	Déficit de licenciados en enfermería capacitados.			
17	Temor por falta de experiencia en el área.			
18	Inseguridad ante un procedimiento no conocido.			
19	Temor a decisiones equivocadas en situaciones críticas.			
Dimensión: Organizativa y Burocrática				
20	Asumir responsabilidades administrativas del jefe inmediato.			
21	Visitas de los familiares en horarios no establecidos.			
22	Colegas que no cooperan ni apoyan en el servicio.			
23	Profesionales de la salud agresivos y autoritarios.			
24	Inadecuada relaciones interpersonales con superiores subordinados y demás miembros del el equipo de salud.			
25	Recibir indicaciones contradictorias.			
26	Enfermeros inflexibles ante situaciones imprevistas.			
Dimensión: Condiciones ambientales				
27	Ambiente reducido y con inadecuada iluminación.			
28	Ruidos ambientales propios de los equipos del servicio.			
29	No disponibilidad e inoperatividad de los equipos existentes del servicio.			

CUESTIONARIO 02

VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad del cuidado de enfermería

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de enunciados los cuales Ud. deberá responder con la verdad y de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (x) la opción que crea conveniente, para ello al lado derecho de cada enunciado se presentan las posibilidades que deben marcar según su opinión solo puede marcar una alternativa.

Escala valorativa:

1= Siempre 2= Casi siempre 3= Algunas veces 4= Nunca

N°	INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA HOSPITAL II ESSALUD ILO- 2020	1	2	3	4
1	Monitorizas las funciones vitales de los pacientes de acuerdo a protocolo establecido o estado del paciente.				
	Educas a los familiares sobre los cuidados que debe de recibir el paciente en casa.				
02	Respondes con amabilidad a las interrogantes de los pacientes y familiares				
	Escuchas atentamente lo que refiere el paciente o familiares.				
03	Lo que su colega le reporta en cada turno está acorde con lo que Ud. observa.				
	Administras tratamiento prescrito por el médico.				
04	Llamas a los pacientes por apellido y nombre.				
	Trata con respeto a los pacientes y compañeros de trabajo.				
05	Asiste a su centro de labores correctamente uniformado(a).				
	Su presentación personal es ordenada y aseada.				
06	Realizas una evaluación minuciosa de cómo se encuentra tu paciente en cada turno.				
	Comprendes fácilmente cómo se sienten los pacientes.				
07	Realizas un plan de cuidados antes de iniciar la atención a tus pacientes.				
	Brindas un reporte detallado y extenso por grado de dependencia del paciente.				
08	Administras el tratamiento a la hora indicada.				

ANEXO 3

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (ENCUESTA MEDIANTE EL CRITERIO DE EXPERTOS)

INSTRUCCIONES:

La validación del instrumento tiene como objetivo el de recoger información útil de personas especializadas en el tema:

INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA HOSPITAL II ESSALUD ILO -2020

Se compone de 10 ítems, los que se acompañan con su respectiva escala de estimación que significa lo siguiente:

1. Representa una ausencia de elementos que absuelven la interrogante planteada.
2. Representa una abolición escasa de la interrogante.
3. Significa la absolución del ítem en términos intermedios.
4. Representa estimación que el trabajo de investigación absuelve en gran medida la interrogante planteada.
5. Representa el mayor valor de escala y debe ser asignado cuando se aprecia que el ítem es absuelto por el trabajo de investigación de manera totalmente suficiente.

Marque con una "X" en la escala que figura a la derecha de cada ítem, según la opción que le merezca el instrumento de investigación.

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
1. ¿Considera Ud. Qué los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir?.	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. Qué la cantidad de ítems registrados en ésta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. Que los ítems contenidos en éste instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. Qué si aplicamos en reiteradas oportunidades éste instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. Qué los conceptos utilizados en éste instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. Qué todos y cada uno de los ítems contenidos en éste instrumento tiene los mismos objetivos?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. Qué el lenguaje utilizado en este instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones.	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. Qué la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?	1	2	3	4	5
9. ¿Considera Ud. Qué las escalas de medición son pertinentes a los objetos materia de estudio?.	1	2	3	4	5
10. ¿Qué aspectos habría que modificar, qué aspectos tendrá que incrementar o qué aspectos habría que suprimirse?					

Firma del experto

PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

PRIMERO: Se construye una tabla de doble entrada, como la mostrada a continuación; y se colocan los puntajes para cada reactivo o ítem de acuerdo al criterio establecido por el experto, además de sus respectivos promedios

PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN DE LOS EXPERTOS DEL CUESTIONARIO

SEGUNDO: Con los promedios hallados se determina la distancia de puntos múltiples (DPP), mediante la siguiente ecuación:

$$DPP = \sqrt{(X - Y_1)^2 + (X - Y_2)^2 + \dots + (X - Y_8)^2}$$

Donde:

x = Valor Máximo en la escala concedido para cada ítem.

y = El promedio de cada ítem.

Para el presente estudio tenemos:

X	Y	(X-Y) ²
5	5,00	0,00
5	4,40	0,36
5	4,80	0,04
5	4,00	0,00

5	4,60	0,16
5	4,60	0,16
5	5,00	0,00
5	4,80	0,04
5	4,60	0,16
		0,92

$$DPP = \sqrt{0,92} = 0,096$$

La DPP hallada es de: **0,96**

TERCERO: Determinar la distancia máxima (Dmax) del valor obtenido respecto al punto de referencia (0), con la ecuación.

$$Dmax = \sqrt{(X_1 - Y)^2 + (X_2 - Y)^2 + \dots + (X_8 - Y)^2}$$

Donde

x = Valor máximo en la escala para cada ítem. (5)

y = Valor mínimo de la escala para cada ítem. (1)

X	Y	(x-y) ²
5	1	1
5	1	1
5	1	1
4	1	1
5	1	1
5	1	1
5	1	1
5	1	1
5	1	1
		137

$$D_{max} = \sqrt{137} = 11,70$$

CUARTO: La D_{max} se divide entre el valor máximo de la escala, lo que nos da un valor de **2,34**.

QUINTO: Con este último valor hallado, se construye una nueva escala valorativa a partir de cero hasta llegar a D_{max} . Dividiéndose en intervalos iguales entre sí, llamándose con letras A, B, C, D, E.

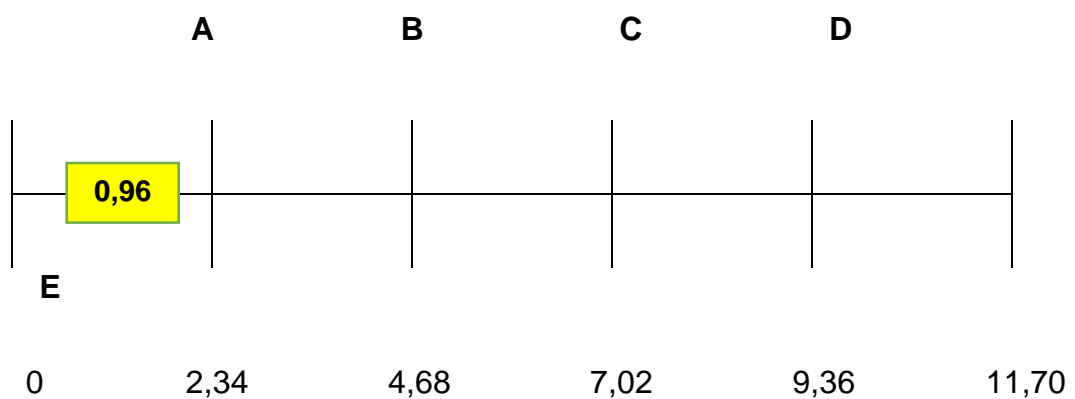
Siendo:

A y B : Adecuación total

C : Adecuación promedio

D : Escasa adecuación

E : Inadecuación



El punto DPP debe caer en las zonas A y B, en caso contrario la encuesta requiere reestructuración y/o modificación, luego de los cuales se somete nuevamente a juicio de expertos.

En el caso nuestro, El valor DPP fue **0,96** cayendo en la zona “**A**” lo cual significa una **adecuación total** del instrumento y que puede ser aplicado en la recolección de información de este estudio.

ANEXO 4

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

El criterio de confiabilidad se determinó a través del coeficiente Alfa de Cronbach (índice de consistencia interna), mediante el método de la varianza, aplicado a la prueba piloto cuyos resultados fueron los siguientes:

ALFA DE CRONBACH

Instrumentos		Alfa de Cron Bach	Nº de elementos
1	Estrés Laboral	0,941	29
2	Calidad del cuidado de enfermería	0,902	10

Considerando a Rosenthal (García 2005) propone una confiabilidad mínima de 0,50 para propósitos de investigación; También Vellis (García 2005) plantea que un nivel entre 0,70 a 0,80 es respetable y alrededor de 0,90 es un nivel elevado de confiabilidad. Por lo tanto, el instrumento es aplicable en la presente investigación.

Instrumento 01 variable independiente Estrés Laboral

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archiv Editar Ver Datos Transform Insertar Format Analiza Marketing dire Gráficos Utilidade Ventana: Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Fiabilidad
 - Títulos
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Títulos
 - Resumen
 - Estadísticas

RELIABILITY

```

/VARIABLES=E1 E2 E3 E4 E5 E6 E7 E8 E9 E
10 E11 E12 E13 E14 E15 E16 E17 E18 E19 E2
0 E21 E22 E23 E24 E25 E26 E27 E28 E29
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

→ **Fiabilidad**

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\user\Desktop\MODELO

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	29

**Alfa de Cronbach por ítems según la variable independiente estrés
laboral**

Estadísticas de total de elemento

Estrés laboral	Media	Varianza	Correlación	Alfa de Cronbach
Mal humor	79,8800	244,360	0,584	0,962
Ansiedad	79,7200	246,043	0,796	0,961
Angustia	79,4400	246,590	0,709	0,961
Tensión	80,0400	251,623	0,741	0,961
Disminuye su comunicación	79,6800	246,393	0,616	0,962
Distraibilidad	79,7200	241,793	0,687	0,961
Falta de concentración	79,7200	247,960	0,692	0,961
Cansancio y/o sueño	79,4800	249,760	0,629	0,961
Dolor de cabeza	79,9200	251,827	0,741	0,961
Aumenta / disminuye su apetito	79,6400	250,907	0,555	0,962
Hiperactividad	79,6800	243,477	0,648	0,961
Brindar atención a más de 5 pacientes en el servicio	79,8400	243,890	0,847	0,960
Exigencia laboral por necesidades del servicio	79,5600	253,423	,532	,962
Quejas en el servicio sobre la atención que reciben los pacientes	79,8800	253,110	0,558	0,962
Sentirse evaluada durante el turno	79,6800	255,810	0,260	0,963
Déficit de licenciados en enfermería capacitados	79,8000	241,333	0,698	0,961
Temor por falta de experiencia en el área	79,7200	246,043	0,796	0,961
Inseguridad ante un procedimiento no conocido	79,4400	246,590	0,709	0,961
Temor a decisiones equivocadas en situaciones críticas	80,0000	252,833	0,707	0,961
Asumir responsabilidades administrativas del jefe inmediato	79,6800	246,393	0,616	0,962
Visitas de los familiares en horarios no establecidos	79,8400	243,890	0,847	0,960
Colegas que no cooperan ni apoyan en el servicio	79,5600	253,423	0,532	0,962
Profesionales de la salud agresivos y autoritarios	79,8800	253,110	0,558	0,962

Inadecuadas relaciones interpersonales con superiores subordinados y demás miembros del equipo de salud	79,6800	255,810	0,260	0,963
Recibir indicaciones contradictorias	79,8000	241,333	0,698	0,961
Enfermeros inflexibles ante situaciones imprevistas	79,7200	246,043	0,796	0,961
Ambiente reducido y con inadecuada iluminación	79,9200	258,743	0,095	0,964
Ruidos ambientales propios de los equipos del servicio	80,0400	254,957	0,481	0,962
No disponibilidad e inoperatividad de los equipos existentes del servicio	79,9200	256,077	0,239	0,963

El Coeficiente Alfa de Cronbach (índice de consistencia interna) es igual a 0,941 siendo equivalente a 94,1% (confiabilidad).

Instrumento 02 variable dependiente Calidad del cuidado de enfermería

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archiv Editar Ver Datos Transform Insertar Format Analiza Marketing dire Gráfico: Utilidade Ventan: Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Fiabilidad
 - Títulos
 - Notas
 - Conjunto c
 - Escala: AL
 - Título:
 - Resul
 - Estad
- Logaritmo
- Fiabilidad
 - Títulos
 - Notas
 - Escala: AL
 - Título:
 - Resul
 - Estad

RELIABILITY

```

/VARIABLES=C0 C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8 C9
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

→ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	10

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

**Alfa de Cronbach por ítems según la variable dependiente Calidad
del cuidado de enfermería**

Estadísticas de total de elemento

Calidad del cuidado	Media	Varianza	Correlación	Alfa de Cronbach
Monitorizas las funciones vitales de los pacientes de acuerdo a protocolo establecido o estado del paciente	79,8000	246,333	0,874	0,960
educas a los familiares sobre los cuidados que debe recibir el paciente en casa	79,7600	240,273	0,762	0,961
Respondes con amabilidad a las interrogantes de los pacientes y familiares	79,6800	245,310	0,802	0,961
Lo que su colega le reporta en cada turno esta acorde con lo que Ud. Observa	79,4400	246,590	0,709	0,961
Llamas a los pacientes por apellido y nombre	80,0400	251,623	0,741	0,961
Asiste a su centro de labores correctamente uniformado	79,6800	246,393	0,616	0,962
Realizas una evaluación minuciosa de cómo se encuentra tu paciente en cada turno	79,7200	241,793	0,687	0,961
Realizas un plan de cuidados antes de iniciar la atención a tus pacientes	79,6800	247,227	0,701	0,961
Adminstras el tratamiento a la hora indicada	79,4800	249,760	0,629	0,961
Brindas palabras de aliento a los pacientes y familiares	79,7600	248,857	0,677	0,961

El Coeficiente Alfa de Cronbach (índice de consistencia interna) es igual a 0,902 siendo equivalente a 90,2% (confiabilidad).

ANEXO 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....
expreso mi consentimiento para participar de este estudio: “INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA HOSPITAL II ESSALUD ILO -2020”. Dado que he recibido toda la información necesaria de lo que incluirá el mismo y que tuve la oportunidad de formular todas las preguntas necesarias para mi entendimiento, las cuales fueron respondidas con claridad donde además se me explico que el estudio a realizar no implica ningún tipo de riesgo. Dejo constancia que mi participación es voluntaria.

.....
Firma

ANEXO 6

RESOLUCIÓN DE EJECUCIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuelas Profesionales de: Obstetricia, Enfermería, Medicina Humana, Odontología,
Farmacia y Bioquímica

RESOLUCIÓN DE FACULTAD N° 10502-2021-FACS/UNJBG

Tacna, 05 de abril del 2021

VISTO:

El Informe N° 55-2021-SEGUNDA ESPECIALIDAD ENFERMERIA-FACS, de fecha 23.03.2021, recibido el 26.03.2021, remitido por la Coordinadora de la Segunda Especialidad de Enfermería, solicita designación de Asesor para el proyecto de tesis y, autorización para ejecución presentado por la Est. Lic. Ruth Rosario Chacón Sayán, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Est. Lic. Ruth Rosario Chacón Sayán de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud, solicita se le asigne Asesor para el proyecto de tesis;

Que, mediante el Informe N° 55-2021-SEGUNDA ESPECIALIDAD ENFERMERIA-FACS, remitido por la Coordinadora de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería, solicita se designe Asesor del Proyecto de Tesis titulado: **INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA HOSPITAL II ESSALUD ILO-2020**, presentado por la Est. Lic. Ruth Rosario Chacón Sayán, alumna de la Segunda Especialidad: Enfermería en Centro Quirúrgico de la Facultad Ciencias de la Salud, teniendo como Asesor al Dr. Wender Florencio Condori Chipana;

Que, teniendo opinión favorable de su Asesor Dr. Wender Florencio Condori Chipana, se procede a autorizar la Ejecución del Proyecto de Tesis presentado.

De conformidad con el Art. 70° numeral 70.2 de la Ley Universitaria No 30220, Art. 169 inc) b. del Estatuto de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, y en uso de las atribuciones conferidas a la Sra. Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud;

SE RESUELVE:

ART. 1°: Oficializar la Designación de la Dr. Wender Florencio Condori Chipana, como Asesor del Proyecto de Tesis titulado: **INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA HOSPITAL II ESSALUD ILO-2020**, presentado por la Est. Lic. Ruth Rosario Chacón Sayán, alumna de la Segunda Especialidad: Enfermería en Centro Quirúrgico de la Facultad Ciencias de la Salud

ART. 2°: Autorizar la Ejecución del Proyecto de Tesis presentado por la Est. Lic. Ruth Rosario Chacón Sayán, alumna de la Segunda Especialidad-Enfermería, de la Facultad Ciencias de la Salud

Regístrese, comuníquese y archívese.


Dra. Elena Concepción Vargas de Ordoñez
DECANA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

DISTR.: OFRC, 2DA ESEN, ARCH.


Dra. Jenny Concepción Mendoza Rosado
SECRETARIA ACADEMICA ADMINISTRATIVA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ANEXO 7

Anexo 01: Matriz de consistencia

INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA HOSPITAL II ESSALUD ILO -2020							
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO METODOLÓGICO	ESCALA VALORATIVA
¿Cómo influye el estrés laboral en la calidad del cuidado de Enfermería en el Hospital II EsSalud Ilo - 2020?	Determinar cómo influye el estrés laboral en la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería del Hospital II EsSalud de Ilo - 2020.	El estrés laboral se relaciona con la calidad del cuidado de enfermería al usuario hospitalizado en el Hospital II EsSalud Ilo - 2020.	<u>V. Independ.</u> Estrés laboral	Manifestaciones fisiológicas y psicológicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mal humor 2. Ansiedad 3. Angustia 4. Tensión 5. Disminuye su comunicación 6. Distraibilidad 7. Falta de concentración 8. Cansancio 9. Dolor de cabeza 10. Aumenta/disminuye su apetito 11. Hiperactividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Método: Expo post facto. • Nivel: Descriptivo correlacional. • Diseño: Transversal, longitudinal. • Técnica: Entrevista encuesta. 	Estrés Labora Alto 69 – 87 pto. Medio 49 – 68 pto. Bajo 29 – 48 pto.

				Presión y exigencia	12. Atención a más de 5 pacientes en el servicio 13. Exigencia laboral por necesidades del servicio 14. Quejas sobre la atención que reciben los pacientes 15. Sentirse evaluada durante el turno 16. Déficit de licenciados capacitados 17. Falta de experiencia 18. Inseguridad ante un procedimiento 19. Tomar decisiones equivocadas 20. Asumir responsabilidades administrativas 21. Visitas de los familiares en horarios no establecidos 22. Colegas que no cooperan	• Instrumento: Guía de análisis cuestionario.	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS						
1. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en las enfermeras del Hospital II	1. Identificar el nivel de estrés laboral en las enfermeras						

<p>Essalud Ilo - 2020?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de calidad de cuidado que brindan las enfermeras del Hospital II Essalud Ilo según: percepción del paciente y evaluación de la calidad?</p>	<p>del Hospital II Essalud Ilo según: manifestacion es fisiológicas y psicológicas, presión y exigencia, organizativa y burocrática y condiciones ambientales.</p> <p>2. Identificar el nivel de calidad de cuidado que brindan las enfermeras del Hospital II Essalud Ilo según: percepción del</p>		<p><u>V.</u> <u>Dependiente</u></p>	<p>Organizativa y burocrática</p> <p>Condiciones ambientales</p>	<p>23. Profesionales de la salud agresivos y autoritarios</p> <p>24. Inadecuadas relaciones interpersonales con superiores subordinados y demás miembros del equipo de salud</p> <p>25. Recibir indicaciones contradictorias</p> <p>26. Enfermeros inflexibles ante situaciones imprevistas</p> <p>27. Ambiente reducido y con inadecuada iluminación</p> <p>28. Ruidos ambientales</p> <p>29. No disponibilidad e inoperatividad de los equipos existentes</p> <p>30. Conocimiento</p> <p>31. Comunicación</p>		<p>Calidad del cuidado</p> <p>Buena</p>
--	--	--	---	--	---	--	---

	paciente y evaluación de la calidad.		Calidad del cuidado de enfermería	Percepción del paciente Evaluación de la calidad	32. Integridad 33. Ética y valores 34. Presentación 35. Conocimiento 36. Habilidad – destreza 37. Responsabilidad 38. Comunicación 39. Integridad		28 – 36 pto. Regular 19 – 27 pto. Mala 09 – 18 pto.
--	--	--	---	---	--	--	---

ANEXO 8 : Data del Instrumento

	MANIFESTACIONE											PRESIÓN								ORGANIZATIVA						CONDIC			CALIDAD									tot	total									
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	TO	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	x21	x22	x23	x24	x25	x26	TO	x27	x28	x29	TO	TOTAL	y1	y2	y3	y4			tot	y5	y6	y7	y8	y9			
1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	3	2	18	1	2	1	3	1	2	1	1	12	3	1	2	1	3	1	2	13	1	1	3	5	48	1	1	2	1	1	5	3	1	2	1	1	8	13	
2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	2	1	19	1	2	3	1	1	2	2	2	14	1	1	2	3	1	1	2	11	2	2	1	5	49	2	1	2	2	1	6	1	2	3	2	2	10	16	
3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	31	3	3	2	3	3	3	3	2	22	3	3	3	2	3	3	3	20	1	2	2	5	78	3	3	3	2	11	3	3	3	3	2	14	25		
4	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	25	3	3	2	2	1	3	3	2	19	3	3	3	2	2	1	3	17	3	2	3	8	69	2	2	3	3	2	10	3	1	3	3	3	13	23	
5	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	31	3	3	2	3	3	3	3	2	22	3	3	3	2	3	3	3	20	3	1	2	6	79	3	3	3	2	11	3	3	3	3	2	14	25		
6	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	21	2	3	2	2	1	2	3	2	17	2	2	3	2	2	1	2	14	1	2	2	5	57	2	1	2	3	2	8	2	1	2	3	2	10	18	
7	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	32	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3	3	3	3	3	3	3	21	2	2	1	5	81	3	3	3	2	11	3	3	3	3	3	15	26		
8	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	18	2	2	2	3	1	1	3	1	15	1	2	2	2	3	1	1	12	3	1	1	5	50	2	1	1	3	1	6	1	1	2	2	2	8	14	
9	3	1	3	2	3	3	1	3	2	3	3	27	1	3	2	2	3	1	3	2	17	3	1	3	2	2	3	1	15	2	2	1	5	64	2	3	2	3	2	10	3	3	2	3	2	13	23	
10	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	1	21	2	2	2	3	1	2	2	2	16	3	2	2	2	3	1	2	15	2	2	3	7	59	2	1	2	2	1	6	3	1	2	2	2	10	16	
11	1	2	3	1	2	1	2	3	1	1	1	18	2	3	1	1	2	2	2	1	14	1	2	3	1	1	2	2	12	2	1	1	4	48	1	1	2	3	1	7	1	1	2	3	1	8	15	
12	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	22	2	2	2	3	2	2	2	2	17	3	2	2	2	3	2	2	16	2	2	3	7	62	2	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	19	
13	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	22	2	2	1	3	2	2	2	2	15	3	2	2	1	3	2	2	15	2	2	1	6	58	2	2	2	2	1	7	3	2	2	2	2	1	10	17
14	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	24	2	3	2	2	2	2	2	3	18	2	2	3	2	2	2	2	15	2	2	2	6	63	2	2	2	3	2	9	2	2	2	2	2	2	11	20
15	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	29	2	2	2	3	3	3	3	3	21	3	2	2	2	3	3	3	18	3	3	3	9	77	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	2	14	26	
16	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	25	2	2	2	2	3	2	2	2	17	2	2	2	2	3	2	2	15	2	2	2	6	63	2	3	2	2	2	9	2	3	2	2	2	2	11	20
17	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	23	2	2	2	3	2	2	2	2	17	3	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	5	61	2	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	2	11	19
18	1	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	2	16	2	3	2	2	1	2	3	1	16	2	3	2	2	1	2	14	3	1	2	6	52	1	1	1	3	1	6	1	1	1	2	1	1	6	12
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	9	87	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	27	
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	6	58	2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	10	18
21	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	20	2	2	2	3	1	2	2	2	16	3	2	2	2	3	1	2	15	2	2	2	6	57	2	1	2	2	2	7	3	1	2	2	2	2	10	17
22	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	24	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	2	2	2	2	2	2	15	2	2	2	7	62	2	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	2	11	19
23	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	14	1	2	1	2	1	1	2	1	11	1	1	2	1	1	2	1	9	2	1	1	4	38	1	1	1	2	1	5	1	1	1	2	1	1	6	11
24	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	27	2	2	2	2	3	2	3	2	18	2	2	2	2	3	2	2	15	1	2	2	5	65	2	3	2	3	2	10	2	3	2	3	3	13	23	
25	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	21	2	3	2	2	1	2	3	2	17	2	2	3	2	2	1	2	14	3	2	2	7	59	2	1	2	3	2	8	2	1	2	3	2	2	10	18
26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	19	2	2	2	2	1	2	2	2	15	2	2	2	2	2	2	2	13	2	2	2	6	53	2	1	2	2	2	7	2	1	2	2	2	2	9	16
27	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	27	2	2	2	2	3	2	3	2	18	2	2	2	2	3	2	2	15	2	2	2	6	66	2	3	2	3	2	10	2	3	2	3	3	13	23	
28	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	15	1	2	1	1	1	1	3	1	11	1	1	2	1	1	1	8	3	1	1	5	39	1	1	1	3	1	6	1	1	1	3	1	7	13		
29	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	24	2	2	2	3	2	2	2	2	17	3	2	2	3	2	2	2	16	2	2	2	7	64	2	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	19	
30	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	29	3	2	2	3	3	3	3	2	20	3	3	2	2	3	3	3	19	2	2	3	7	75	3	3	3	2	2	10	3	3	3	3	2	13	23	
31	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	19	2	2	2	2	1	2	2	2	15	2	2	2	2	1	2	2	13	2	2	2	6	53	2	1	2	2	2	7	2	1	2	2	2	2	9	16
32	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	30	2	3	2	3	3	3	3	3	21	3	2	3	3	3	3	3	19	1	2	2	5	75	3	3	3	3	2	11	3	3	3	3	3	2	14	25
33	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	13	1	2	1	1	1	2	1	2	11	1	1	2	1	1	1	9	1	2	1	4	37	1	1	2	1	2	6	1	1	1	1	1	1	5	11	
34	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	25	2	2	2	1	3	2	2	2	16	2	2	2	2	1	3	2	14	2	2	2	6	61	2	3	2	2	2	9	2	3	2	2	2	2	11	20
35	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	22	1	2	2	2	2	3	2	2	16	2	2	2	2	2	3	2	14	2	2	2	6	58	2	2	3	2	2	9	2	2	1	2	2	2	9	18
36	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	27	2	2	2	2	3	2	3	2	18	2	2	2	2	3	2	2	15	2	2	2	6	66	2	3	2	3	2	10	2	3	3	3	3	2	13	23
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	6	58	2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	10	18
38	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	2	2	2	2	2	2	15	2	2	2	7	61	2	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	2	11	19
39	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	14	1	1	1	1	1	1	3	1	10	1	1	1	1	1	1	7	3	1	1	5	36	1	1	1	3	1	6	1	1	1	2	1	6	12		
40	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	25	2	2	2	3	2	2	2	2</																												