

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE ENFERMERÍA



**ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE CUIDADO DE
ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA
COVID 19 EN UN HOSPITAL NACIONAL 2022**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR TÍTULO DE SEGUNDA
ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

AUTOR:

LIC. JUSTINIANO SANTOS LIZBET MILAGROS

ASESOR:

Dra. VELA GONZALES SONIA

LIMA – PERÚ

2022

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	3
ABSTRACT	4
I INTRODUCCIÓN.....	5
II MATERIALES Y MÉTODOS	11
III ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	14
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	17
ANEXOS	21

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Operacionalización de las Variables	221
Anexo B: Instrumento de Recolección de Datos	254
Anexo C: Consentimiento Informado y/o Asentimiento Informado.	2827
Anexo D: Matriz de consistencia	29
Anexo E: Índice de Similitud	34

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de cuidado enfermería en pacientes del servicio de emergencia COVID 19 del Hospital Nacional, 2022.

Materiales y métodos: Enfoque cuantitativo debido a que pretende explicar una problemática social actual, además se utilizara el análisis estadístico para determinar el efecto en las variables de estudio; según su alcance la investigación es de tipo Correlacional que trata de determinar la relación de las variables, asimismo es prospecto debido al tiempo que se ejecutara la recolección de información. Según los datos estadísticos de un Hospital nacional, en el área de emergencia laboral 65 enfermeras, se empleara el diseño muestra no probabilística estratificado.

Palabras clave: Estrés laboral, Calidad de cuidado

ABSTRACT

Objective: to determine the relationship between work stress and the quality of nursing care in patients of the COVID 19 emergency service of National Hospital, 2022.

Materials and methods: quantitative approach because it aims to explain a current social problem, in addition, statistical analysis will be used to determine the effect on the study variables; According to its scope, the investigation is of the Correlational type that tries to determine the relationship of the variables, it is also a prospect due to the time that the information collection will be executed. According to the statistical data of a national Hospital, in the occupational emergency area 65 nurses, the stratified non-probabilistic sample design was used.

Keywords: Work stress, Quality of care

I INTRODUCCIÓN

Carballo O (1), en España en el año 2021 realizó un estudio de enfoque descriptivo transversal, donde afirma que la insólita situación que vivimos durante la pandemia del COVID 19 supuso un problema para los profesionales sanitarios por el colapso de los hospitales, el desarrollo de epidemias, la aparición de enfermedades, la falta de equipos, tratamiento eficaz o la falta de equipos de protección personal. Ello afecta la calidad de atención, la evolución clínica del paciente y la capacidad de entender la necesidad y bienestar del paciente, puede dificultar la lucha contra el COVID 19.

Según Rodríguez C (2), realizó un estudio en España en el año 2020, empleo un diseño descriptivo donde afirma que durante la pandemia de Covid19, el 55% del personal de salud presento síntomas de estrés, asimismo hay varias situaciones que imponen una gran carga de trabajo al personal. Se trata de turnos de trabajo difíciles, presiones asistenciales por hacinamiento hospitalario, falta de recursos materiales para realizar el trabajo y toma de decisiones que impactan decisivamente en las personas. Vida, miedo a la transmisión por falta de sistema de protección, y resonancia emocional del sufrimiento de los demás. Todo esto aumenta la carga psicológica de nuestros enfermeros, especialmente de los que trabajan en la unidad de cuidados intensivos.

Gallego L (3), en España en el año 2018 un estudio con el objetivo de identificar la relación entre el estrés del cuidador y las estrategias de afrontamiento, y utilizamos una metodología descriptiva y cuantitativa para 25 profesionales de la salud. De ello, el 80% fueron mujeres, el 55% presento estrés por problemas familiares, 49% por problemas de salud, 29% por clima laboral, 20% por conflictos laborales y variables no relacionadas con ellos. Las altas vulnerabilidades a problemas financieros, familiares y de salud pueden estar relacionadas con factores como las bajas recompensas financieras. El tiempo limitado que puede compartir con sus seres queridos se ha vuelto significativamente más estricto.

Nantsupawat, (4), en Tailandia en el año 2018 realizo un estudio descriptivo observacional, la muestra estuvo conformado por 45 profesionales de enfermería. De estos, el 35% de los cuidadores sufren altos niveles de fatiga mental y el 18% sufren de despersonalización severa, lo que resulta en una disminución del 35% en el funcionamiento personal. Así, se demostró el malestar mental de las enfermeras, esto provoco una disminución en la calidad de atención brindada. El estrés se está convirtiendo cada vez más en una preocupación para los trabajadores, las empresas, el sector de la salud y el sistema de salud en general, y está asociado en gran medida con el ausentismo y los altos costos de atención médica.

Cremanes J (5), en España en el año 2018, se realizó un estudio transversal cuantitativo y la población estuvo conformada por 78 enfermeras. Los resultados confirman que el 51% tiene niveles de estrés bajos, el 49% tiene niveles de estrés moderados y ningún nivel de estrés alto. De eso, se puede concluir que la sobrecarga del personal de enfermería en la sala es el primer factor estresante del trabajo. Los restantes factores involucrados son las frecuentes interrupciones en el desempeño laboral, la concurrencia de tareas, la falta de tiempo de algunos pacientes que los necesitan y las consecuencias de mis errores con los pacientes.

En Cuba, León P (6), en el año 2021, estudio observacional descriptivos, con un 11% de angustia mental y un 55% de despersonalización, concluyeron que los mayores índices de estrés se encuentran tanto en los niveles intermedios como en esa dimensión. Se contó con el apoyo del personal de enfermería que labora en áreas crítica, servicio de centro quirúrgico en un hospital de pacientes diagnosticados con COVID 19. La enfermería es considerada uno de los profesionales de atención médica más estresantes.

Al respecto Sevillano D. (7), su estudio en Ecuador en 2021 utilizó un enfoque de correlación cuantitativo y descriptivo. Con el objetivo de identificar los estreses relacionados con el Covid19 que afectan la calidad de la atención, participaron 72 pacientes, la mayoría mujeres adultas mayores de 50 años. Esto indica que el 45% presenta niveles moderados de estrés. El personal de enfermería no está muy estresado; la mayoría de los pacientes se encuentran satisfechos por la atención brindada por el profesional de enfermería.

Orozco M (8), en el año 2021 se propuso realizar un estudio de enfoque cuantitativo observacional, la población estuvo conformado por 150, profesionales de enfermería, se empleó el cuestionario Maslach Burnout Inventory. De estos, el 93,54% de los encuestados dijo que su carga de trabajo cambió como resultado de una emergencia de salud y a medida que COVID 19 aumentó el flujo de pacientes. El malestar emocional se mostró elevado en el 50,34% del total de la muestra. Finalmente se concluye afirmando que la sobrecarga del personal de enfermería es alta, y esta situación se agudiza, especialmente en las áreas de urgencias de enfermería.

Asimismo, Cofre I (9), en Colombia en el año 2021 realizó un estudio de enfoque cuantitativo de diseño descriptivo observacional, la muestra estuvo conformada por 120 profesionales en enfermería, la técnica empleada fue la encuesta mediante un formulario virtual de Google Forms. De estos, el 40% mostró niveles bajos de estrés, el 30% mostró niveles altos de estrés y el 38% mostró niveles bajos de atención. Finalmente, se ha establecido un vínculo entre la carga de trabajo y la calidad de enfermería, y entre la asignación de enfermería y la dimensión de habilidad de enfermería.

Asimismo Villarruel M (10), en el año 2019 se propuso realizar un estudio de estrés laboral y calidad de atención en los centros obstétrico y quirúrgico del hospital San Luis de Otavalo, tratándose de una investigación descriptiva, observacional, de ellos el 56% de los profesionales presenta estrés alto y el 35% presenta estrés moderado, las sociedades psicológicas entre los empleados incluyen fatiga emocional, despersonalización, falta de autosuficiencia, competitividad negativa entre pares, poco tiempo para el trabajo por encargo y falta de empatía por ellos, se puede concluir que los factores inciden y se presentan entre los niveles medio y bajo de estrés.

Mamani C (11), en Tacna – Perú en el año 2021 realizó un estudio de enfoque cuantitativo, nivel relacional; con la finalidad de determinar la relación entre el estrés y actitudes durante la pandemia COVID-19 del personal de salud. Para ello contó con el apoyo de 103 enfermeras de la Microred de Salud Cono norte. De estos, el 58% del personal de enfermería tiene carga baja, el 38,8% tiene carga media y el 4% tiene carga alta. Finalmente, se ha identificado un vínculo significativo entre el estrés laboral y la contratación de enfermeras de la microred de salud Cono Norte – Tacna.

Pérez D y Prado K (12), en Trujillo – Perú en el año 2021 se realizó un estudio de descripción de correlación cuantitativa con el objetivo de esclarecer la relación entre el grado de carga de trabajo durante la pandemia de Covid 19 en un hospital estatal y la calidad de vida laboral de las enfermeras. Con la ayuda de 95 enfermeras, también utilizamos la Escala de Calidad de Vida de la OMS. De estos, uno (40%) tenía estrés laboral moderado y 62% estrés laboral bajo. La calidad de vida fue baja en el 25%, moderada en el 27% y alta en el 50%. Por el contrario, también se encontró que existía una correlación significativa entre el grado de carga de trabajo y la calidad de vida laboral.

Orellana K (13), en Lima – Perú en el año 2021 se propuso realizar una investigación aplicando el diseño no experimental, transversal, correlacional, cuantitativo. El resultado más destacable es que el 40% muestra una atención regular y el 38% muestra una buena atención. Por otro lado, al evaluar los niveles de estrés, el 41% muestra una carga de trabajo media y el 39% muestra una carga de trabajo alta. Finalmente concluye que la calidad del servicio está en gran medida relacionada con la carga de trabajo de los rescatistas del COVID-19 en el Hospital Regional Daniel Arcides Carion – Huancayo 2021.

Collado G (14), en Arequipa – Perú, en el año 2019 realizó un estudio descriptivo, correlaciona, tomándose una muestra de 157 enfermeras; donde encontró que la percepción del cuidado fue favorable en un 81.7%; 15% medianamente favorable y el 3.3% desfavorable; en cuanto a la carga de las enfermeras, el 69% fue leve y el 40% moderada, y no hubo casos graves. De igual forma, en los servicios clínico-quirúrgicos del Hospital Central de Majes, encontramos una

asociación estadísticamente significativa entre la atención humanizada de los pacientes y el estrés.

Por otro lado, Vera A (15), en el Perú - Trujillo en el año 2018 realizó un estudio descriptivo Correlacional, la muestra estuvo conformada por 80 profesionales de enfermería. Donde el 59% de los enfermeros presentaron estrés moderado, el 49% presentaron estrés alto. Se considera que trabajar en el hospital es de naturaleza estresante debido al dolor constante y, a menudo, a la muerte. De igual manera, resulta que el nivel de estrés de las enfermeras no se relaciona significativamente con la calidad de atención brindada a los prematuros.

En año 2020, en el Perú, Carrasco O (16), **define el estrés** como, la respuesta mental y física normal a las presiones de la vida diaria. Las personas suelen reaccionar de manera diferente ante situaciones complejas y es normal que se sientan frustradas, estresadas y preocupadas. Sin embargo, las diversas metas planteadas por la pandemia de COVID19 pueden afectar a cuidadores. El manejo de la salud mental durante estas pandemias es tan importante como el manejo de la salud física. En las primeras etapas, cuando se presenta el estrés se considera positivo debido a que permite la adaptación a las diversas situaciones que lo provocan. Permite desarrollar estrategias de afrontamiento para afrontar mejor las situaciones que se suelen presentarse a lo largo de nuestra vida.

En el año 1997, Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M (17), considera **tres dimensiones de estrés** laboral como el desgaste emocional, este es el comienzo de un proceso estresante, ya que las personas se vuelven más irritables, a menudo se quejan de la cantidad de trabajo que realizan y pierden la capacidad de disfrutar el trabajo; realización personal es la necesidad de cumplir que todo ser humano debe competir con estándares de excelencia; despersonalización este aspecto incluye el desarrollo de una actitud inhumana y negativa hacia el paciente, acompañada de irritabilidad y pérdida de motivación, aislamiento de los usuarios y compañeros de trabajo, siempre tratando de encontrar al “culpable” de las frustraciones y el mal desempeño en el trabajo. .

Para la segunda variable **calidad de cuidado**, Lizana D (18), en el año 2018, preciso que enfermería es el proceso de aplicar el juicio profesional, la planificación, la organización, la motivación y la gestión de enfermería para ayudar a las personas a ser atendidas de manera oportuna y segura. Los profesionales aplican sólidos conocimientos a su cuidado. La última década ha demostrado que el entorno de trabajo de enfermería influye en los resultados del paciente.

TEORÍAS

Virginia Henderson (19), plantea tres **dimensiones de calidad de cuidado**, el aspecto humano, que nos establece que la finalidad de la enfermera sea mantener y restituir las necesidades humanas básicas, según este autor, es que el paciente mejore, se recupere o muera con dignidad. Aplica necesidades que lo hacen posible. En este sentido, se trata de satisfacer plenamente las necesidades del paciente. Puntualidad, en la gestión asistencial, significa cumplimiento puntual y completo de todos los parámetros que nos exige el proceso asistencial, empatía, y cumplimiento del trato dirigido. El aspecto continuo es respetar el horario de dosificación y el tiempo de recuperación durante el tratamiento que el paciente está recibiendo, para restaurar la salud del paciente y afectar los aspectos físicos, mentales y sociales. Se refiere al hecho de que debe ser.

Betty Neuman (20), en el año 1982, resalta el proceso de equilibrio en el que los individuos que enfrentan interacciones estresantes en esta situación deben equilibrarse y adaptarse al problema. Si no, crea un desequilibrio que cambia la salud. Este modelo describe la relación como un sistema. El sistema necesita mantener un equilibrio entre el nivel de estrés que causa el daño y el beneficio, por tipo, grado y potencial para reducir el cambio. El individuo muestra resistencia entre factores internos que lo protegen de situaciones estresantes, el individuo tiene una línea de defensa que necesita ser fortalecida.

JEAN WATSON (21), en el año 1979, Menciona que Enfermería trabaja en la proporcionalidad y prevención de la salud, recuperación de la salud y cuidado de los pacientes. Los pacientes necesitan una atención integral basada en la promoción de una atención adecuada, independientemente de las diferencias individuales en salud, humanidad y calidad de vida. El cuidado que brindan las enfermeras es interpersonal y necesita incorporar los valores que existen entre la enfermera, el paciente y la familia.

IMPORTANCIA

Para conocer el impacto a los que se encuentran sometidos los profesionales de enfermería, para que las condiciones psicológicas y físicas de los trabajadores sean prioridad en la asistencia de los servicios de salud pública, asimismo incentivar a los representantes del hospital a promover programas preventivos, , permitiendo mitigar el incremento de nivel de estrés.

Justificación

Desde el valor teórico, la investigación tiene gran aporte teórico para la comunidad científica debido a que es una problemática que se está presentando en todas partes del mundo, por tal motivo los resultados del presente estudio,

serán de gran importancia para la comunidad científica, sirviendo como antecedente para la elaboración de futuras investigaciones.

Valor práctico, conocer la relación entre el estrés laboral y la calidad de cuidado enfermería en pacientes del servicio de emergencia COVID 19 del Hospital, será fuente de partida para que la Institución tome carta en el asunto y pueda implementar programas y charlas de prevención y control de estrés en el personal.

Valor metodológico la investigación utilizará dos instrumentos con validación nacional e internacional, el cual permitirá conocer la relación de las variables, asimismo los resultados de la investigación serán de gran beneficio para la comunidad científica, siendo utilizados para la elaboración de futuras investigación y como fuente de teoría.

La investigación tiene gran **relevancia social** debido a que es importante abordar la problemática que se presentan en el Hospital nacional, con el objetivo de incentivar a la organización a implementar lineamientos y metodologías, enfocados en la seguridad del trabajo y salud ocupacional en beneficio de los profesionales de la salud.

Por todo lo expuesto anteriormente en el estudio se ha formulado la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la calidad de cuidado enfermería en pacientes del servicio de emergencia COVID 19 de un hospital nacional, 2022?

Objetivo: Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de cuidado enfermero en pacientes del servicio de emergencia COVID 19 en un Hospital nacional, 2022

HIPÓTESIS:

Ha: Existe relación entre el estrés laboral y la calidad de cuidado enfermería en pacientes del servicio de emergencia COVID 19 en un Hospital nacional, 2022

Ho: No existe relación entre el estrés laboral y la calidad de cuidado enfermero en pacientes del servicio de emergencia COVID 19 en un Hospital nacional, 2022

II MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Enfoque y Diseño de Investigación:

Según Hernández Sampieri (22), enfoque cuantitativo debido a que pretende explicar una problemática social actual, además se utilizara el análisis estadístico para determinar el efecto en las variables de estudio; según su alcance la investigación es de tipo relacional, trata de determinar la relación de las variables, asimismo es prospecto debido al tiempo que se ejecutara la recolección de información.

2.2 Población, Muestra y Muestreo (criterios de inclusión y exclusión).

Según los datos estadísticos del Hospital nacional, en el área de emergencia laboral 65 enfermeras, se empleará el diseño muestra no probabilística estratificado, usando como

- **Criterios de inclusión:** A todas las licenciadas de enfermería que laboran en el área de emergencia COVID 19, presentar interés en participar en la investigación.
- **Criterios de exclusión:** Se considerará a los profesionales de enfermería de otras áreas: personal de enfermería con vacaciones, internos de enfermería y los que no aceptan participar en el estudio.

2.3 Variable (s) de Investigación

El presente estudio tiene como primera variable: Estrés laboral del personal de enfermería, según su naturaleza, es una variable cuantitativa y su escala de medición es ordinal.

Definición conceptual:

Respuestas tanto físicas como emocionales al daño causado por la inestabilidad entre las demandas laborales, los medios y las necesidades del trabajo. Además, el nivel de conocimiento combinado con la habilidad puede no ser suficiente para el requisito y es posible que no se cumplan las expectativas. (23).

Definición operacional:

El estrés fue evaluado mediante tres dimensiones: despersonalización, agotamiento emocional y desgaste personal, para ello se consideró un instrumento tipo Likert (24).

Como segunda variable: Calidad de cuidado de enfermería, según su naturaleza es una variable cuantitativa y su escala de medición es ordinal.

Definición Conceptual:

Un proceso que logra una excelente atención en relación con la atención al usuario y permite una implementación eficiente del seguimiento y atención relacionados. Es una oportunidad de aplicar cada conocimiento en beneficio del usuario. (25).

Definición operacional:

La calidad de atención se ve por la accesibilidad de los servicios y continuidad y satisfacción del paciente (26).

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Como técnica se utilizó la encuesta y observación, son técnicas que se realizaron mediante el uso de un cuestionario y lista de cotejo a una determinada población. Para la primera variable de Estrés laboral se empleará Maslach (26), fue elaborado con el objetivo de medir el estrés, presenta 22 ítems, la validez fue realizada mediante el juicio de expertos, se reportó un coeficiente de concordancia mayor al 90%, se obtuvo el alfa de Cronbach de 0,833, el cual demuestra que el instrumento es confiable para ser aplicado.

2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos.

Se gestionó la autorización en la dirección del Hospital nacional, asimismo se coordinará con el departamento de enfermería para realizar la recolección de datos.

2.5.2. Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

La recolección de datos se realizará en el mes de mayo del año 2022, se coordinara con los profesionales de enfermería del área de emergencia COVID del Hospital nacional se iniciara aplicando el consentimiento informado donde se explica los beneficios, objetivos y posibles riesgos de la investigación, asimismo se aplicara los instrumentos para cada variable de estudio.

2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

Se iniciará con revisión de las encuestas, se codificará la información en el programa Excel 2019, posterior los datos será pasados al Software estadístico SPSS versión 26, para cada variable se realizó el análisis descriptivo, se utilizó

la prueba R de Pearson para comprobar las hipótesis planteadas, finalmente los resultados serán presentados en tablas y gráficos según los objetivos planteados.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

Se contará con la autorización del Hospital nacional para poder realizar la investigación. Se elaborará un documento denominado consentimiento informado, en el cual se informará el procedimiento de la investigación, los objetivos y beneficios; además la información obtenida será de forma anónima. Finalmente se considerará los principios bioéticos como:

Autonomía asume que los sujetos morales tienen derecho a decidir sobre cualquier intervención personal de acuerdo con sus propios valores y creencias personales.

Beneficencia, es prevenir el daño o hacer el bien a otros.

No maleficencia, es el principio básico de todo sistema moral.

Justicia, es el principio que comunica a la conciencia de que todas las personas son iguales en dignidad y derechos, sea moral o no la investigación, desde el punto de vista de justicia, para evaluar si toda acción tiene mérito, si es igual o no (27).

III ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	2021								2022																							
	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema	x	x	x	x																												
Búsqueda bibliográfica	x	x	x	x																												
Elaboración de la Sección: Introducción: Situación Problemática, Marco Teórico referencial y antecedentes.	x	x	x	x	x	X	x	x																								
Elaboración de la Sección: Introducción: Importancia y justificación de la investigación.					x	X	x	x																								
Elaboración de la Sección: Introducción: objetivos de la investigación.					x	X	x	x																								
Elaboración de la Sección material y métodos: enfoque y diseño de investigación.									x	x	x																					

Confección de la Sección: Introducción: Población, muestra y muestreo										x	x	x																			
Confección de la Sección: Introducción: Técnica e instrumento de recolección de datos.										x	x	x	x	x	x																
Confección de la Sección: Introducción: Métodos de análisis estadísticos.										x	x	x	x																		
Confección de la Sección: Introducción: Aspectos éticos.										x	x		x	x																	
Confección de aspectos administrativos de estudio										x	x		x	x																	
Confección de los anexos.										x	x		x	x																	
Revisión del proyecto.																															
Aprobación del Proyecto.																															
Trabajo de campo.																															

3.2 Recursos Financieros Recursos Financieros

MATERIALES	2021								TOTAL
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	S/.
Equipos									
1 laptop	S/.2000								S/.2000
USB	S/.60								S/.60
Útiles de escritorio									
Lapiceros	S/.12								S/.12
Lápiz									
Tableros									
Hojas bond A4		S/.22							S/.22
Material Bibliográfico									
Libros		S/.30	S/.44	S/.20					S/.94
Fotocopias						S/. 50			S/.50
Impresiones						S/. 40	S/. 40		S/.80
Espiralado								S/. 30	S/.30
Otros									
Movilidad						S/. 50			50
Alimentos	S/.15	S/.15	S/.15	S/.15	S/.15	S/.15	S/.15	S/.15	S/.120
Internet	S/.20	S/.20	S/.20	S/.20	S/.10	S/.10		S/.10	S/.110
Imprevistos*		S/.30				S/. 30			S/.60
TOTAL	S/.2107	S/.117	S/.79	S/.134	S/.159	S/.195	S/.55	S/.55	S/.2901

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Carballo O, Sánchez M. El manejo del estrés laboral en la planta de hospitalización de pacientes COVID-19. Ene. [Internet]. 2021 [citado 2022 Abr 07]; 15(1): 748. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2021000100002&lng=es. Epub 06-Dic-2021.
2. Rodríguez, C. Cinco retos psicológicos de la crisis del COVID-19. Journal of negative and no positive results. 2020; 5 (6): 583-588. Disponible en: <https://doi.org/10.19230/jonnpr.3662>
3. Gallego L, López D, Piñeres J, Rativa Y, Téllez Y. El estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería de Armenia, Quindío. Revista psicológica científica [Internet] 2017 [Citado el 07 de abril del 2020] 16(2), Disponible en: <https://www.psicologiacientifica.com/estreslaboral-estrategias-afrontamiento-personal-enfermeria/>
4. Navinés, R., Martín, R., Olivé, V., & Valdés, M. Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. Medicina Clínica. 2016; 146(8): 359–366. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.medcli.2015.11.023>
5. Cremanes J. Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería. [Tesis de licenciatura]. España: Universidad de Alicante. 2016. Disponible en: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/54317>
6. León P. Relación entre estilo de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en tiempos de COVID-19. Revista Cubana de Enfermería. 2021; 37 (12): 40 – 43. Disponible en: <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4043/682>
7. Sevillano D. Estrés relacionado con COVID 19 que repercute en la calidad de atención de enfermería, Hospital General IESS Ibarra. [Tesis de grado]. Repositorio Institucional de la Universidad Técnica del Norte. 2021. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11251/2/06%20ENF%201174%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
8. Orozco M. Estrés Laboral del Personal de enfermería del servicio de emergencias relacionados con el COVID 19 del Hospital IESS del Quito Sur, Enero – Agosto 2021. [Tesis de grado]. Repositorio institucional Universidad Técnica del Norte. 2021. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/12155/2/PG%201072%20TRABAJO%20GRADO.pdf>

9. Cofre I. Estrés laboral por pandemia y calidad del cuidado de enfermería en pacientes con covid-19 en un hospital de Guayaquil, 2021. [Tesis de grado]. Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo. 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69116/Cofre_OI-E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. Villarruel, M. Estrés laboral y calidad de atención en los centros obstétrico y quirúrgico del hospital San Luis de Otavalo, 2018 [Tesis de licenciatura]. Repositorio Universidad Técnica del Norte. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9492>
11. 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. [Tesis de grado]. Repositorio Institucional de la Universidad Peruana Unión. 2021. Disponible en: http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/4665/Claudia_Tesis_Maestro_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. Pérez D y Prado K. Estrés y calidad de vida laboral de la enfermera durante la pandemia Covid-19. [Tesis de grado]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Trujillo. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/17544/1967.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Orellana K. Calidad de servicio y estrés laboral del personal de emergencia Covid 19 del hospital regional Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2021. [Tesis de grado]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83178/Orellana_LKP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Collado G. Estrés laboral de la enfermera y percepción del cuidado humanizado de la persona adulta hospitalizada, Hospital Central Majes Arequipa- 2019. [Tesis de grado]. Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. 2019. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10824/UPcoapgm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Vera A. Estrés y calidad de vida laboral de la enfermera prematuro. Chiclayo [Tesis de grado]. Repositorio Institucional Universidad Nacional de Trujillo. 2018. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/17544/1967.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

16. Carrasco, O., Castillo, E., Salas, R., Reyes, C. Estresores laboral y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID – 19. Scielo preprints. 2020: Disponible en: <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.1468>
17. Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. The Maslach Burnout Inventory Manual. The Scarecrow. 1997. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual/link/5574dbd708aeb6d8c01946d7/download
18. Lizana D, Piscoya F, Quichiz S. calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de lima. [internet] [tesis de licenciatura]Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia;2018. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Ortiz B, Laurente Y. satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el servicio de centro quirúrgico del hospital pampas. [Tesis de licenciatura] Lima; Perú: Universidad Nacional del Callao; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3392>
20. Ochante F, Pimentel S, Tello M. Estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el servicio de pediatría en un hospital nacional. Lima 2017-2018. [tesis de licenciatura] Lima; Perú: Universidad peruana Cayetano Heredia, facultad de enfermería; 2018. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/4369>
21. Carrillo G. Nivel de estrés del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital clínico universitario. Enfermería Intensiva. 2016; 27, 89-95. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-articulo-nivel-estres-del-personal-enfermeria-S1130239916300049>
22. Hernández-Sampieri R&. M. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta [Internet]. Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.: 2018; Available from: <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
23. Aldrete M, Gonzales R, Navarro C, León S, Hidalgo G. Estrés y salud en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención. Rev cubana de salud y trabajo; 2017; 18 (1): 35-36. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2017/cst171d.pdf>
24. Organización Internacional del Trabajo. Estrés laboral [Revista] Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. 2018. disponible en:

http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro/lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf

25. Blasina S. Estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma.[Revista]. 2017; 1 (17): 2 URL Disponible en: <http://www.revistamedicocientifica.org/uploads/journals/1/articles/103/public/103-370-1-PB.pdf>
26. Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. The Maslach Burnout Inventory Manual. The Scarecrow. 1997. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual/link/5574dbd708aeb6d8c01946d7/download
27. Viera P. Ética e investigación. Ethics and Research. [Internet]. [Acceso 09 de mayo del 2022]. Universidad De Santiago de Cali. 2018. Disponible en: <file:///C:/Users/PAMELA/Downloads/Dialnet-EticaEInvestigacion-6312423.pdf>

ANEXOS

Anexo A: Operacionalización de las Variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
VARIABLE	TIPO DE VARIABLE SEGÚN SU NATURALEZA Y ESCALA DE MEDICIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° ítems	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Nivel estrés laboral	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa. Escala de medición: ordinal	Respuestas tanto físicas como emocionales al daño causado por la inestabilidad entre las demandas, los medios y las necesidades del trabajo. Además, el nivel de conocimiento combinado con la habilidad puede no ser suficiente para	Las variables de estrés laboral se analizan en tres dimensiones: fatiga emocional, despersonalización y fatiga personal, y se miden con un instrumento de escala de Likert. (18)	Desgaste emocional	Sentimiento de agotamiento laboral, fatiga, y estrés causado por el trabajo.	1,2,3, 4,5,6 7,8,9	Bajo [22-66] Regular [67-110] Alto [111-154]	Estrés laboral se empleara Maslach, fue elaborado con el objetivo de medir el estrés laboral en profesionales de la salud, consta de 22 ítems (18).
				Despersonalización	Pérdida del interés laboral, estudiamos. No ser molestado mientras trabaja. Cinismo acerca del valor del trabajo.	10,11 12, 13 14		
				Realización personal	Creencia Sentimiento	15,16,17 18,19,20 21,22		

		el requisito o requisito y es posible que no se cumplan las expectativas. (17)						
Calidad de cuidado	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa. Escala de medición: ordinal	Un proceso que logra una excelente atención en relación con la atención al usuario y permite una implementación eficiente del seguimiento y atención relacionados. Es una oportunidad de aplicar cada conocimiento en beneficio del usuario. (19)	La calidad de atención se ve por la accesibilidad de los servicios y continuidad y satisfacción del paciente (24)	Humana	Responde con amabilidad las interrogantes de los pacientes. Comprende fácilmente como se siente el paciente.	1- 7	bueno (14-20) regular (6-13) malo (0-6)	para medir la calidad de cuidado se utilizará un instrumento de escala de Likert, elaborado por Andrate M (23),
				Continua	Monitoriza las funciones vitales de los pacientes de acuerdo al protocolo establecido o el estado del paciente Brindas un reporte detallado y extenso por grado de dependencia del paciente.	8 -15		

					Adminstras tratamientos prescrito por el medico			
				Oportuna	Brindas el alimento al paciente a la hora indicada El cuidado que brindas es de acuerdo al estado crítico del paciente Adminstras el tratamiento a la hora indicada	16- 20		

Anexo B: Instrumento de Recolección de Datos

CUESTIONARIO DE NIVEL DE ESTRÉS Y CALIDAD DE CUIDADO

I.-PRESENTACIÓN

El presente cuestionario se realiza con el objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de cuidado enfermero en pacientes del servicio de emergencia COVID 19 en un Hospital nacional, 2022. Se agradece anticipadamente su valiosa colaboración.

II.-INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de preguntas relacionadas con el tema, las cuales usted debe marcar con un aspa (x) la alternativa que crea conveniente, así mismo llenar con letra legible donde lo requiera.

III. NIVEL DE ESTRES

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotada(o) por mi trabajo							
2	Me siento cansada (o) al final de la jornada de trabajo.							
3	Me siento fatigada (o) cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.							
4	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes.							
5	Trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.							
7	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.							

8	Me siento estresada (o) por mi trabajo.								
9	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.								
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.								
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente								
12	Me siento muy activa (o).								
13	Me siento frustrada (o) en mi trabajo								
14	Creo que estoy trabajando demasiado.								
15	Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes.								
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.								
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes								
18	Me siento estimulada (o) después de trabajar con mis pacientes.								
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión								
20	Me siento acabada (o).								
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.								
22	Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas.								

¡Muchas gracias por su participación!

IV. CALIDAD DE CUIDADO

	ITEMS	Nunca	A veces	Casi siempre	siempre
1	Responde con amabilidad las interrogantes de los pacientes				
2	Comprende fácilmente como se siente el paciente				
3	Llamas a los pacientes por su nombre y apellido				
4	Lo que su colega le reporta en cada turno está acorde con lo que usted observa				
5	Se te hace fácil mostrar una sonrisa y afecto a tus pacientes a pesar de que no te esté yendo bien				
6	Brindas palabras de aliento a los pacientes y familiares				
7	Escuchas atentamente lo que refiere el paciente				
8	Monitoriza las funciones vitales de los pacientes de acuerdo al protocolo establecido o el estado del paciente				
9	Brindas un reporte detallado y extenso por grado de dependencia del paciente				
10	Administras tratamientos prescrito por el medico				
11	Realizas una evaluación minuciosa de cómo se encuentra tu paciente en cada turno				
12	Ayudas a la movilización y en la comodidad y confort a tus pacientes				
13	Verificas que la higiene realizada por el personal técnico sea adecuada				
14	Realizas un plan de cuidados antes de iniciar la atención a tus pacientes				
15	Educas a los familiares sobre los cuidados que debe de recibir al paciente en casa				
16	Brindas el alimento al paciente a la hora indicada				
17	El cuidado que brindas es de acuerdo al estado crítico del paciente				
18	Administras el tratamiento a la hora indicada				
19	Verificas constantemente si tu paciente orino o hizo deposiciones				
20	Acudes inmediatamente al llamado del paciente				

Anexo C: Consentimiento Informado y/o Asentimiento Informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

Título del proyecto: Estrés laboral y calidad de cuidado enfermero en pacientes del servicio de emergencia COVID 19 en un Hospital Nacional, 2022

Nombre del investigador principal:

Propósito del estudio: Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de cuidado enfermero en pacientes del servicio de emergencia COVID 19 en un Hospital Nacional, 2022

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

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

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

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

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

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el

desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse al correo electrónico: lizbet_0207@hotmail.com

Participación voluntaria:

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

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:

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

Nombres y apellidos del participante:

No de DNI:

No de teléfono:

Correo electrónico:

Nombre y apellidos del investigador: Lizbet milagros justiniano santos

No de DNI: 46190076

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

.....
Firma del participante

ANEXO D. ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE CUIDADO ENFERMERIA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA COVID 19 DE UN HOSPITAL NACIONAL, 2022

MATRIZ DE CONSISTENCIA		
I.PROBLEMA	II.OBJETIVO	III.HIPÓTESIS
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la calidad de cuidado enfermería en pacientes del servicio de emergencia COVID 19 en un Hospital Nacional, 2022?	Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de cuidado enfermería en pacientes del servicio de emergencia COVID 19 en un Hospital Nacional, 2022	<p>Ha: Existe relación entre el estrés laboral y la calidad de cuidado enfermería en pacientes del servicio de emergencia COVID 19 en un Hospital Nacional, 2022</p> <p>Ho: No existe relación entre el estrés laboral y la calidad de cuidado enfermería en pacientes del servicio de emergencia COVID 19 en un Hospital Nacional, 2022</p>

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
IV. VARIABLE	V. DEFINICIÓN CONCEPTUAL	VI. DEFINICIÓN OPERACIONAL	VII. DIMENSIONES	VIII. INDICADORES
Nivel estrés laboral	Respuesta tanto física como emocional a un daño causado por alguna desestabilidad entre las demandas laborales, los medios y necesidades; también puede darse cuando el nivel de conocimiento en conjunto con las habilidades no es suficiente para la demanda o exigencias haciendo que las expectativas no coincidan (17).	La variable estrés laboral será analizada a través de 3 dimensiones: el agotamiento emocional, despersonalización y el desgaste personal y será medida por un instrumento de escala tipo Likert (18).	Desgaste emocional Despersonalización Realización personal	Sentimiento de agotamiento laboral, fatiga, y estrés causado por el trabajo. Pérdida del interés laboral, estudiamos. No ser molestado mientras trabaja. Cinismo acerca del valor del trabajo. Creencia Sentimiento
Calidad de cuidado	Proceso por el cual se logra la excelencia en el cuidado hacia la atención a los usuarios, permitiendo ser eficiente realizando el monitoreo pertinente, así mismo el cuidado de enfermería; es una oportunidad de aplicar los conocimientos	La calidad de atención se ve por la accesibilidad de los servicios y continuidad y satisfacción del paciente (24).	Humana Continua Optima	Responde con amabilidad las interrogantes de los pacientes. Comprende fácilmente como se siente el paciente Monitoriza las funciones vitales de los pacientes de acuerdo al protocolo establecido o el estado del paciente

	<p>respectivos en beneficio de los usuarios. (19)</p>			<p>Brindas un reporte detallado y extenso por grado de dependencia del paciente.</p> <p>Administras tratamientos prescrito por el medico</p> <p>Brindas el alimento al paciente a la hora indicada</p> <p>El cuidado que brindas es de acuerdo al estado crítico del paciente</p> <p>Administras el tratamiento a la hora indicada</p>
--	---	--	--	--

MATRIZ DE CONSISTENCIA

IX. POBLACION Y MUESTRA	X. TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO	XI. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS	XII. METODOS DE ANALISIS ESTADISTICOS
<p>Según los datos estadísticos del Hospital Sergio E. Bernales, en el área de emergencia laboral 65 enfermeras, se empleara el diseño muestra no probabilística estratificado</p>	<p>Según Hernández Sampieri, enfoque cuantitativo debido a que pretende explicar una problemática social actual, además se utilizara el análisis estadístico para determinar el efecto en las variables de estudio; según su alcance la investigación es de tipo Correlacional que trata de determinar la relación de las variables, asimismo es prospecto debido al tiempo que se ejecutara la recolección de información. (22).</p>	<p>Las técnicas a utilizarse durante la recolección de datos serán la encuesta y la observación, que son técnicas que se realizaran con la aplicación de un cuestionario y lista de cotejo a una determinada población. En cuanto a los instrumentos de recolección de datos para la medición de la primera variable de Estrés laboral se empleara Maslach (17), fue elaborado con el objetivo de medir el estrés laboral en profesionales de la salud, consta de 22 ítems, la validez fue realizada mediante el juicio de expertos los cuales reportaron un coeficiente de concordancia mayor al 90%, se obtuvo el alfa de Cronbach de 0,833, el cual demuestra que el instrumento es confiable para ser aplicado. Por otro lado para medir la calidad de cuidado se utilizará un instrumento de escala de Likert, elaborado por Coronado L (11), que tiene como finalidad evaluar la calidad de</p>	<p>Se iniciara con revisión de las encuestas, se codificara la información en el programa Excel 2019, posterior los datos será pasados al Software estadístico IBM SPSS versión 25, se realizara el análisis descriptivo para cada variable estudiada, se utilizara la prueba R de Pearson para determinar la relación entre las variables, finalmente los resultados serán presentados en tablas y gráficos según los objetivos planteados.</p>

		atención el cual presenta 0.70 en Alpha Crombach.	
--	--	---	--

Anexo E: Índice de Similitud