



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE**  
**LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Estrés laboral del personal de enfermería y su influencia en el manejo hospitalario en UCIN de un hospital Lima, 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Ramirez Sulca, Rosario Angelica ([orcid.org/0009-0007-3733-2921](https://orcid.org/0009-0007-3733-2921))

**ASESORES:**

Dr. Gonzalez Gonzalez, Dionicio Godofredo ([orcid.org/0000-0002-7518-1200](https://orcid.org/0000-0002-7518-1200))

Mg. Sanchez Vasquez, Segundo Vicente ([orcid.org/0000-0001-6882-6982](https://orcid.org/0000-0001-6882-6982))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

**LIMA - PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GONZALEZ GONZALEZ DIONICIO GODOFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "estres laboral del personal de enfermería y su influencia en el manejo hospitalario en ucín de un hospital lima, 2024", cuyo autor es RAMIREZ SULCA ROSARIO ANGELICA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Julio del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor:   | Firma  |
|---|--|
| GONZALEZ GONZALEZ DIONICIO GODOFREDO<br>DNI: 17889722<br>ORCID: 0000-0002-7518-1200 | Firmado electrónicamente<br>por: DIONICIOGG el 12-<br>08-2024 09:54:58 |

Código documento Trilce: TRI - 0835360





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, RAMIREZ SULCA ROSARIO ANGELICA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "estres laboral del personal de enfermería y su influencia en el manejo hospitalario en ucin de un hospital lima, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| Nombres y Apellidos   | Firma   |
|---|---|
| ROSARIO ANGELICA RAMIREZ SULCA<br><b>DNI:</b> 21542969<br><b>ORCID:</b> 0009-0007-3733-2921 | Firmado electrónicamente<br>por: RRAMIREZSUL el 26-<br>07-2024 19:25:31 |

Código documento Trilce: TRI - 0835362



## **Dedicatoria**

Agradezco a Dios por todos mis progresos ya que siempre me guías por el buen camino de la vida.

Esta tesis la dedico a mi padre, por todos sus consejos, tus enseñanzas, fuerza y sacrificio se puede padre mío donde quiera que te encuentres tú eres y seguirás siendo mi mayor inspiración y fortaleza para poder seguir adelante en todos mis proyectos a futuro.

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento es para mi familia, mi madre, hermana y amigos.

Hijo agradezco tu apoyo incondicional en este camino. Tú has sido mi pilar y estímulo constante para poder cumplir este gran logro.

A mi madre y hermanas por su infinita comprensión y apoyo a lo largo de esta etapa.

A mis amigos por sus palabras de aliento y su constante motivación.

## Índice de contenidos

|   |      |
|---|------|
| Carátula .....                                | i    |
| Declaratoria de Autenticidad del Asesor ..... | ii   |
| Declaratoria de Originalidad de Autor .....   | iii  |
| Dedicatoria.....                              | iv   |
| Agradecimiento .....                          | v    |
| Índice de contenidos .....                    | vi   |
| Índice de tablas.....                         | vii  |
| Índice de figuras .....                       | viii |
| Resumen .....                                 | ix   |
| Abstract .....                                | x    |
| I. INTRODUCCIÓN .....                         | 1    |
| II. METODOLOGÍA .....                         | 14   |
| III. RESULTADOS.....                          | 18   |
| IV. DISCUSIÓN .....                           | 36   |
| V. CONCLUSIONES.....                          | 42   |
| VI. RECOMENDACIONES.....                      | 43   |
| REFERENCIAS .....                             | 44   |
| ANEXOS .....                                  | 49   |

## Índice de tablas

|                 |   |    |
|-----------------|---|----|
| <b>Tabla 1</b>  | <i>Frecuencias y porcentajes de la variable estrés laboral</i> .....          | 18 |
| <b>Tabla 2</b>  | <i>Niveles y frecuencias de las dimensiones del estrés laboral</i> .....      | 19 |
| <b>Tabla 3</b>  | <i>Frecuencias y porcentajes de la variable manejo hospitalario</i> .....     | 20 |
| <b>Tabla 4</b>  | <i>Niveles y frecuencias de las dimensiones del manejo hospitalario</i> ..... | 21 |
| <b>Tabla 5</b>  | <i>Tabla cruzada para el objetivo general</i> .....                           | 23 |
| <b>Tabla 6</b>  | <i>Tabla cruzada para el objetivo específico 1</i> .....                      | 24 |
| <b>Tabla 7</b>  | <i>Tabla cruzada para el objetivo específico 2</i> .....                      | 25 |
| <b>Tabla 8</b>  | <i>Tabla cruzada para el objetivo específico 3</i> .....                      | 26 |
| <b>Tabla 9</b>  | <i>Tabla cruzada para el objetivo específico 4</i> .....                      | 27 |
| <b>Tabla 10</b> | <i>Tabla cruzada para el objetivo específico 5</i> .....                      | 28 |
| <b>Tabla 11</b> | <i>Datos de ajuste de los modelos de la HG</i> .....                          | 30 |
| <b>Tabla 12</b> | <i>El <math>R^2</math> de la hipótesis general</i> .....                      | 30 |
| <b>Tabla 13</b> | <i>Datos de ajuste de los modelos de la <math>HE_1</math></i> .....           | 31 |
| <b>Tabla 14</b> | <i>El <math>R^2</math> de la de la <math>HE_1</math></i> .....                | 31 |
| <b>Tabla 15</b> | <i>Datos de ajuste de los modelos de la <math>HE_2</math></i> .....           | 32 |
| <b>Tabla 16</b> | <i>El <math>R^2</math> de la de la <math>HE_2</math></i> .....                | 32 |
| <b>Tabla 17</b> | <i>Datos de ajuste de los modelos de la <math>HE_3</math></i> .....           | 33 |
| <b>Tabla 18</b> | <i>El <math>R^2</math> de la de la <math>HE_3</math></i> .....                | 33 |
| <b>Tabla 19</b> | <i>Datos de ajuste de los modelos de la <math>HE_4</math></i> .....           | 34 |
| <b>Tabla 20</b> | <i>El <math>R^2</math> de la de la <math>HE_4</math></i> .....                | 34 |
| <b>Tabla 21</b> | <i>Datos de ajuste de los modelos de la <math>HE_5</math></i> .....           | 35 |
| <b>Tabla 22</b> | <i>El <math>R^2</math> de la de la <math>HE_5</math></i> .....                | 35 |

## Índice de figuras

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 1</b> <i>Niveles de la variable estrés laboral</i> .....              | 18 |
| <b>Figura 2</b> <i>Niveles de las dimensiones del estrés laboral</i> .....      | 19 |
| <b>Figura 3</b> <i>Niveles de la variable manejo hospitalario</i> .....         | 20 |
| <b>Figura 4</b> <i>Niveles de las dimensiones del manejo hospitalario</i> ..... | 22 |

## Resumen

La presente tesis se enmarcó en la línea de investigación apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles. El objetivo de la investigación fue determinar relación entre el estrés laboral del personal de enfermería y la influencia en el manejo hospitalario en ucin de un hospital Lima, 2024. Se inició la investigación a través de un enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, diseño no experimental y nivel de investigación explicativo, con diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo constituida por 42 enfermeras. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario con escala ordinal. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 27 para procesar los datos. Los resultados de la investigación se obtuvieron que el 81,0% de los empleados se encuentra en un nivel deficiente, el 9,5% en un nivel regular y el 9,5% en un nivel eficiente. En conclusión, se obtuvo como resultado que el estrés laboral influye significativamente en el manejo hospitalario (valor del Chi-cuadrado: 45,319; valor p: .000).

**Palabras clave:** Estrés laboral, personal de enfermería, influencia, UCIN, manejo hospitalario.

## **Abstract**

The present thesis was framed in the line of research supporting the reduction of gaps and deficiencies in education at all levels. The objective of the research was to determine the relationship between work stress among nursing personnel and the influence on hospital management in the nicu of a Lima hospital, 2024. The research was initiated through a quantitative approach, basic research type and explanatory research level, with a non-experimental and cross-sectional design. The sample consisted of 42 nurses. The technique used for the collection of information was the survey and the instrument was the questionnaire with ordinal scale. SPSS version 27 statistical software was used to process the data. The results of the research showed that 81.0% of the employees are in a deficient level, 9.5% in a regular level and 9.5% in an efficient level. In conclusion, it was obtained as a result that work stress significantly influences hospital management (Chi-square value: 45.319; p-value: .000).

**Keywords:** Work stress, nursing staff, influence, nicu, hospital management.

## I. INTRODUCCIÓN

Los trastornos de ansiedad llegaron a ser enfermedades mentales predominantes en todo el mundo. En 2023, un total de 301 millones de personas se verán afectadas, con una proporción superior de mujeres que de hombres. Los síntomas de esta afección suelen manifestarse en la infancia o la adolescencia, y existen terapias muy efectivas para ello. Aproximadamente el 25% de las personas con un problema de ansiedad buscan terapia para su dolencia. Según estimaciones, aproximadamente el 4% de la población mundial sufre actualmente un trastorno de ansiedad. (1)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), todos pueden experimentar ansiedad, pero quienes tienen trastornos de ansiedad presentan niveles elevados y desproporcionados de temor y preocupación, acompañados de tensión corporal y signos conductuales y cognitivos. Estos trastornos, difíciles de gestionar, causan sufrimiento significativo y pueden persistir si no se abordan, afectando la vida familiar, social, académica y profesional. (1)

En lo que respecta al estrés, se sitúa entre los tres primeros del mundo. La encuesta indica que el 53% de la población activa en América Latina sufre estrés, mientras que en el resto de la población es 44%. Sin embargo, al examinar a las mujeres que trabajan, el porcentaje de ellas que experimentan estrés aumenta al 60%. Los hombres tienen una proporción menor, es decir, el 43 por ciento, en comparación con los promedios regionales y globales. El 80% de los trabajadores de nuestra nación y del área latinoamericana no obtienen satisfacción de sus actividades generadoras de ingresos, según el informe del estado actual de la fuerza laboral mundial en 2022. (2)

La falta de compromiso de los empleados con la organización puede atribuirse a aspectos económicos, personales y sociales, estando el 70% influenciado por el líder del equipo, de manera similar vale la pena considerar que una proporción importante de los trabajadores en América Latina (48%) experimenta estrés en su rutina laboral diaria. Los datos están incluidos en el estudio Meath on Demand 2023, que fue publicado por Marsh McLennan, una destacada firma comercial y de consultoría de salud y beneficios. De manera similar, el estudio descubrió las tres

variables principales que contribuyen al agotamiento en el lugar de trabajo: exigencias laborales (54%), liderazgo inadecuado (39%) y una cultura tóxica (37%). (3)

Los datos fueron recopilados mediante una encuesta realizada a 4.000 trabajadores de América Latina y el Caribe sobre sus objetivos de salud y bienestar. El propósito era enfatizar el aporte de los empleados para ayudar a las empresas a cumplir mejor con sus requisitos. El estudio reveló que el 61% de los trabajadores trabajaron durante el año anterior mientras experimentaban un bienestar físico o mental subóptimo, lo que representa un peligro potencial para las empresas en términos de aumento del ausentismo, mayores tasas de rotación. (4)

De acuerdo con el Ministerio de Salud (Minsa), una proporción importante de la población de Lima Metropolitana, que asciende al 52,2%, sufre estrés de moderado a severo principalmente como resultado de las repercusiones del COVID-19 y las dificultades que lo acompañan. Un estudio dado por el Instituto Nacional de Salud Mental del Minsa señaló que el 54,6% de los 1.823 encuestados tenía problemas de sueño. El médico dijo que el estrés tiene el potencial de convertirse en enfermedades mentales como ansiedad y depresión, lo que requiere atención especializada y, en ocasiones, medicación. (5)

El estrés laboral puede ser causado por varios factores, incluyendo exigencias laborales excesivas, falta de control, ambigüedad de roles, malas relaciones dentro de la organización, prácticas de gestión injustas, presiones económicas y financieras, conflictos entre las responsabilidades laborales y familiares, oportunidades limitadas de crecimiento y promoción, y un ambiente de trabajo desorganizado caracterizado por la falta de compromiso y la comunicación conflictiva. Los principales factores provocantes del estrés en las instituciones de atención médica son la falta de personal, las jornadas laborales prolongadas, el trabajo por turnos, las funciones laborales poco claras y la exposición a materiales peligrosos e infecciosos. (6)

Se formula el siguiente problema de estudio: ¿Cuál es la influencia del estrés laboral del personal de enfermería en el manejo hospitalario en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (ucin) de un hospital de Lima en 2024? La justificación de la investigación se plantea desde varios enfoques: teóricamente, esta investigación se justifica porque, aunque el estrés laboral y su manejo han sido ampliamente

estudiados por la psicología organizacional y de la salud, existe una laguna en la comprensión de cómo estos factores interactúan específicamente en el contexto del personal de enfermería en unidades de cuidados intensivos neonatales. Mediante la atención a esta deficiencia, el estudio enriquece la teoría existente y facilita una comprensión más detallada de estos fenómenos dentro de un ámbito hospitalario particular. (6)

Esta innovación beneficia a profesionales de la salud, gestores hospitalarios y creadores de políticas sanitarias al brindarles las herramientas necesarias para desarrollar estrategias más efectivas en el manejo del estrés laboral y mejorando la eficacia operacional de los hospitales. Además, este análisis serviría como fuente para estudios futuros con situaciones similares o en diferentes áreas, enriqueciendo así la literatura internacional en psicología organizacional y salud ocupacional. Metodológicamente, la validez de la investigación se apoya en la utilización de métodos probados para recolectar y analizar datos, que pueden ser inéditos en esta área específica. La metodología usada podría ser un modelo para investigaciones futuras en áreas similares o con grupos equivalentes. (6)

Esta investigación es prácticamente relevante porque sus hallazgos podrían implementarse de manera efectiva en la gestión de entidades de salud. Al descubrir una influencia clara entre el estrés laboral y las prácticas de manejo en la ucin, sería posible cambiar políticas y procedimientos hospitalarios para integrar programas de manejo de estrés y apoyo emocional a los enfermeros, mejorando así el ambiente laboral, la calidad del cuidado y la satisfacción general de trabajadores y pacientes. (6)

Socialmente, la justificación para realizar investigaciones sobre este tema basada sobre la importancia vital que el personal de enfermería tiene en la sociedad, brindando atención imprescindible a los pacientes en situaciones vulnerables. Optimizar el estado emocional de los enfermeros y su manejo del estrés puede influir positivamente en la calidad general de la atención hospitalaria y, por extensión, en el bienestar comunitario. Este estudio nos permite entender mejor los efectos provocantes del estrés laboral en los enfermeros y, consecuentemente, en su rendimiento dentro del ámbito hospitalario, lo que podría contribuir a una sociedad más sana y mejor atendida. (6)

El objetivo general conlleva determinar la influencia del estrés laboral del personal de enfermería en el manejo hospitalario en la ucín de un hospital de Lima en 2024. Los objetivos específicos de la investigación son determinar la influencia del estrés laboral del personal de enfermería en la seguridad del paciente, la eficiencia de los procesos, la satisfacción del paciente, la optimización de recursos y la calidad de la atención en la ucín de un hospital de Lima en 2024. (6)

La hipótesis general de la investigación corresponde: existe influencia del estrés laboral del personal de enfermería en el manejo hospitalario en la ucín de un hospital de Lima en 2024, mientras que la hipótesis nula plantea que no existe tal influencia. Específicamente, se postula que existe influencia del estrés laboral del personal de enfermería en la seguridad del paciente, la eficiencia de los procesos, la satisfacción del paciente, la optimización de recursos y la calidad de la atención en la ucín de un hospital de Lima en 2024. (6)

Hoy en día, el estrés laboral en el ámbito de la enfermería es una preocupación creciente debido a las múltiples demandas y responsabilidades inherentes a esta profesión. Diversos estudios han abordado esta problemática desde diferentes perspectivas, proporcionando una base sólida de datos y conclusiones que permiten entender mejor el fenómeno y el desarrollo de estrategias para su manejo. En breve, se dan a conocer estudios relevantes que abordan el estrés laboral en enfermería en contextos internacionales. (6)

López y Torres (2021) tuvieron como objetivo analizar el estrés laboral entre enfermeras que laboran en unidades de cuidados intensivos (UCI). El enfoque fue una búsqueda bibliográfica exhaustiva de estudios cuantitativos, sin limitación de año de publicación, abarcando artículos en inglés y español. De 1287 artículos examinados, se eligieron 10 investigaciones para el análisis. Los resultados indicaron que el estrés laboral viene a ser un conflicto frecuente que incide significativamente a una proporción sustancial de enfermeras en UCI, destacando la carga de trabajo excesiva y la amplia atención al paciente como principales factores estresantes. (7)

Brown (2022) tuvo como propósito descubrir factores estresantes prevalentes en la profesión de enfermería y proporcionar estrategias para su manejo efectivo. Se examinaron detenidamente un total de 65 artículos de diversos campos, incluyendo

emergencias y cáncer, seleccionando 40 fuentes definitivas de las últimas dos décadas. Los resultados subrayaron que la enfermería es una profesión caracterizada por un grado significativo de estrés, principalmente derivado de las responsabilidades cotidianas y los peligros potenciales, sin incluir investigaciones sobre el estrés en otros profesionales de la atención médica. (8)

Jiménez y Navas (2023) buscaron describir la metodología bibliográfica empleada en su estudio y concluyeron que la enfermería es una profesión sumamente estresante, con una falta notable de estrategias para abordar y gestionar este problema de manera proactiva. Se enfatizó la necesidad de implementar estrategias e iniciativas para evitar y manejar eficazmente el estrés en el ámbito hospitalario, destacando la importancia de examinar las ramificaciones del estrés en el bienestar físico y emocional del personal de enfermería. (9)

Jiménez, Zamora y Falcón (2022), realizaron un estudio en la Unidad de Cuidados Críticos del Hospital Quito No.1 para evaluar el estrés laboral en enfermeros durante abril de 2022. Utilizando el cuestionario The Nursing Stress Scale con 17 participantes, encontraron que el 53% sufría estrés laboral de nivel moderado. Físicamente, la rotación a otros servicios por escasez de personal fue un factor estresante importante para el 70,58%, y psicológicamente, ver sufrir a los pacientes tuvo un impacto similar. El estudio evidenció que el estrés laboral predominante en el personal era moderado. (10)

Hegazy, Zein, Aboushady y Akmal (2021), cuyo objetivo fue investigar las diversas consecuencias psicológicas en el personal médico que trabaja en la unidad de cuidados intensivos neonatales (UCIN) durante la pandemia de COVID-19 en Egipto. Este estudio analítico transversal incluyó una muestra de 96 participantes, entre ellos el 66,7% eran enfermeras y el 33,3% médicos. Según los resultados, el 79,2% mostraron un nivel de estrés razonablemente seguro, con una puntuación media de estrés laboral de  $43,89 \pm 5,77$  y una puntuación media de los síntomas de estrés de  $7,53 \pm 4,54$ . Se concluyó que las mujeres y los médicos experimentaron niveles significativamente más altos de estrés, destacando la necesidad de prestar especial atención al bienestar de la salud mental de las mujeres que tratan a pacientes con COVID-19. (11)

En el ámbito nacional, varios estudios han abordado la problemática del estrés laboral en el personal de enfermería.

Rodríguez (2023) tuvo como objetivo desarrollar un programa de intervención dirigido a mitigar el estrés laboral y mejorar el desempeño del personal de salud en Tumbes. Esta investigación sigue un enfoque proyectivo, no experimental y transversal, cuya muestra fueron 221 personas. Los datos sobre el estrés y el desempeño laboral se recopilaron mediante la administración de cuestionarios. Los hallazgos indicaron que el 75% de los individuos exhibieron niveles moderados de estrés relacionado con el trabajo, mientras que el 24% experimentó niveles altos. En términos de rendimiento, el 55% de los individuos mostró niveles moderados, mientras que el 45% demostró niveles altos. El modelo de regresión logística indicó que el estrés laboral incide sustancialmente (76,1%) en el desempeño. Se concluyó que es necesario implementar un programa para mitigar el estrés relacionado con el trabajo y mejorar el desempeño de la atención médica. (12)

Chura (2023) buscó determinar la correlación entre los niveles de estrés y la perspectiva de los profesionales de enfermería durante la pandemia de COVID-19, Tacna. Se realizó trabajo cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo, con una muestra de 86 licenciados en enfermería seleccionados mediante muestreo aleatorio. Los hallazgos revelaron que el 70,7% de los empleados presentó un grado moderado de estrés, mientras que el 86% tenía un nivel alto de perspectiva profesional. La prueba Chi-cuadrado mostró una asociación entre las variables estudiadas ( $p = 0,000 < 0,05$ ). (13)

Carrasco, Castillo, Salas y Reyes (2021) tuvieron objetivo del estudio fue determinar cómo los estresores laborales influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería en Chimbote. Este estudio transversal, correlacional y analítico, cuya muestra fueron 60 enfermeras que laboran en servicios críticos. Se utilizaron cuestionarios adaptados al contexto peruano, como el Nursing Stress Scale y la Encuesta de Satisfacción del Usuario Interno. Los resultados mostraron que los estresores ambientales, laborales y personales prevalecieron en un nivel medio, con un 63,33%, 83,33% y 51,67% respectivamente. Además, se llegó evidenciar una relación significativa entre las variables estudiadas.(14)

Fernández Delgado (2024), examinó la relación entre el estrés de las enfermeras y su satisfacción laboral en servicios críticos durante la pandemia de COVID-19 en Cajamarca, utilizando metodologías descriptiva, correlacional y transversal con 30 enfermeras de UCI de adultos y neonatos. Mediante la Escala de Estrés de Enfermería y la Escala de Satisfacción del Personal de Salud, se halló que la mayoría experimentaba un alto nivel de estrés (53,30%) y baja satisfacción laboral (53,30%), concluyendo una correlación significativa entre ambos factores, sugiriendo que disminuir el estrés podría aumentar la satisfacción laboral.(15)

Belizario (2021) se enfocó en determinar qué factores causan estrés en enfermeras de áreas críticas del Hospital III de Essalud en Puno, utilizando un enfoque descriptivo, comparativo y transversal con 45 participantes evaluadas mediante la Nursing Stress Scale (NSS). Los resultados indicaron que el estrés predominante abarca aspectos físicos como la sobrecarga laboral (28,9%), psicológicos como la falta de apoyo (28,9%) y la incertidumbre en los tratamientos (24,4%), así como desafíos sociales como conflictos con médicos (28%). El estudio resalta la diversidad de los estresores y su impacto en distintos ámbitos del ambiente laboral. (16)

A nivel local, se tienen los estudios de: Gamarra y Arévalo (2023) examinaron la correlación entre los niveles de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería en un centro médico de Lima. Este estudio empleó un enfoque aplicado, cuantitativo, utilizando métodos no experimentales y transversales, con una muestra de 80 enfermeras. Los datos se recolectaron mediante encuestas y la escala de desempeño laboral del MINSA. Cuyos resultados indicaron que el 52,5% experimentó estrés regular, el 31,3% estrés leve y el 16,3% estrés extremo. En cuanto al desempeño laboral, el 51,2% obtuvo calificaciones regulares, el 46,3% altas y el 2,5% malas. Se concluyó que, se evidencia una relación entre las variables estudiadas. (17)

Marcatoma y Arévalo (2023) realizaron un estudio para explorar la relación entre el estrés y la ansiedad en profesionales de enfermería de áreas de alta complejidad en el Hospital Vitarte, Lima. Utilizando el método hipotético deductivo y un enfoque cuantitativo, este estudio aplicado y correlacional de corte transversal mostró que el 65,7% de los enfermeros experimentaron un nivel de estrés regular, un 30,6% reportó bajo estrés, y un 3,7% alto. Respecto a la ansiedad, un 58,3%

evidencio nivel regular, 37% bajo, y 4,6% alto. Además, se encontró una correlación significativa entre las dimensiones psicológica, social del estrés, física y la ansiedad, con un valor de p menor a 0,05. En conclusión, se estableció una relación significativa entre el estrés y la ansiedad en estos profesionales, subrayando la interdependencia de estas variables. (18)

Ortiz y Fuentes (2023) realizaron un análisis en una clínica de Lima para estudiar la relación entre el estrés laboral y las técnicas de afrontamiento del personal de enfermería. En esta investigación cuantitativa y descriptiva, participaron 104 trabajadores. Se midió el estrés utilizando "Nursing Stress Scale (NSS)" y las estrategias de afrontamiento con el "Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE)". Los hallazgos indicaron que un 64,4% tenía un nivel medio de estrés y un 66,3% empleaba estrategias de afrontamiento medianas, concluyendo que existe una correlación significativa entre ambos factores en el personal de enfermería.(19)

Solis y Zamudio (2022) analizaron el estrés en enfermeros de unidades críticas de un hospital en Lima durante la pandemia con un método descriptivo, cuantitativo y transversal. En el estudio participaron 52 profesionales, que completaron encuestas y el cuestionario NSS sobre estrés laboral. Se halló que el 53,8% tenía estrés bajo, el 38,5% medio y solo el 7,7% alto. Por dimensiones, en lo físico el 71,2% presentaba niveles bajos frente a un 23,1% medio y 5,8% alto; en lo psicológico 50% bajo, 42,3% medio y 7,7% alto; y en el social, 63,5% bajo, 28,8% medio y 7,7% alto. Concluyeron que el nivel más bajo de estrés laboral era el más común. (20)

Sánchez, Loli y Sandoval (2016) evaluaron la frecuencia de estrés laboral entre el personal de atención prehospitalaria del programa SAMU-IGSS. Esta investigación descriptiva, cuantitativa, observacional y transversal incluyó a 158 trabajadores del cuidado. Se utilizó un cuestionario de datos completo junto con el Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados mostraron que el 67% de los trabajadores informaron haber experimentado estrés relacionado con el trabajo. No se observaron variaciones notables entre las diferentes categorías ocupacionales, aunque el grupo de edad de 27 a 30 años presentó un mayor nivel de estrés (77,3%) comparado con los mayores de 30 años (entre 63,7% y 65,2%). La incidencia de estrés laboral fue significativa, con una tasa del 67,7%. (21)

Las bases teóricas proporcionan un marco conceptual que permite analizar y entender los diferentes factores que contribuyen al estrés, así como sus manifestaciones y consecuencias en diversos contextos laborales, especialmente en el ámbito de la enfermería. En ese sentido Bucci y Luna (2012) afirman que en el siglo XVII la palabra estrés se empleaba originalmente para describir tensión con una connotación principalmente técnica. La palabra fue utilizada por el científico inglés Robert Hooke (1635-1703) en el ámbito de la ingeniería. En su teoría de la elasticidad, aclara la noción de carga al postular que la aplicación de presión sobre una estructura da como resultado un fenómeno de estiramiento, provocando un cambio en su forma. (22)

El término estrés ha ganado un uso generalizado en nuestra cultura contemporánea, conduciendo lamentablemente a su normalización errónea. El estrés es un fenómeno cada vez más significativo en la vida contemporánea y afecta a casi todos los grupos demográficos. Una reacción inadecuada al estrés puede precipitar enfermedades y exacerbar aquellas que no induce directamente. El estrés ha sido definido de tres formas: Como colección de estímulos (Cannon, 1932; Holmes y Rahe, 1967). Hay algunas situaciones ambientales que no provocan sensaciones de estrés y no se consideran amenazantes o peligrosas. Estos factores se conocen como tensiones. (22)

En respuesta. Este método se centra en las respuestas psicológicas y fisiológicas que los individuos exhiben en respuesta al estrés, como lo propuso Selye en 1960. Esta reacción se ve como una condición de tensión que consta de dos elementos: el aspecto psicológico (los comportamientos, ideas y emociones). Expresado por el individuo) y el aspecto fisiológico (el aumento de la excitación o actividad del cuerpo). Según Lazarus y Folkman (1986), el estrés es un fenómeno complejo que involucra tanto factores estresantes externos como la interacción entre los individuos, así como su entorno. Esta transacción tiene un impacto mutuo entre los individuos y el medio ambiente. El factor principal que determina el estrés es la percepción y reacción del individuo ante diversas circunstancias. (22)

Fase de alerta. El cuerpo humano reacciona ante una circunstancia estresante con una reacción inicial conocida como shock, a la que luego le sigue una respuesta de contrapeso denominada antishock. Los trastornos que se vinculan al estrés agudo

están relacionados con la primera fase de la respuesta de alarma del organismo (Sandín, 1995). Esta reacción de alarma, provocada por un escenario de emergencia, resulta inicialmente beneficiosa a corto plazo. Sin embargo, existen numerosos casos en los que las personas están expuestas a un estrés sostenido que no necesita acción física.

Fase de resistencia. Cuando el estímulo continúa, las respuestas que se produjeron en la fase anterior se mantienen, pero su fuerza disminuye y la persona intenta recuperar el equilibrio distanciándose o ajustándose a los estímulos estresantes. El cuerpo exhibe la capacidad de ajustarse y mantener un cierto equilibrio. Durante esta fase, los cambios fisiológicos y bioquímicos asociados con la respuesta de alarma disminuyen y se hacen evidentes indicios de anabolismo. La resistencia prolongada al estrés puede conducir al desarrollo de dolencias como úlceras pépticas, colitis ulcerosa y asma bronquial. Además, tiene un impacto sobre el sistema inmunológico, facilitando la aparición de infecciones. Una vez que se agota la resistencia del cuerpo, pasa a la fase siguiente.

Fase de fatiga. El cuerpo hará todo lo posible para utilizar todos los recursos disponibles para contrarrestar las fuentes de estrés. Sin embargo, si el cuerpo no se adapta y el factor estresante persiste durante un período e intensidad significativos, provocará fatiga. Esto se manifestará mediante la reaparición de los síntomas típicos de la primera fase de alarma, afectando al bienestar general del organismo. estará en peligro.

Esta fase es la más grave si no se corrige y es la causante de enfermedades graves. El impacto del estrés relacionado con el trabajo en la salud y la calidad de vida viene a ser importante. Se refiere a las condiciones que enfrenta un individuo como resultado de su compromiso con el entorno organizacional y laboral, que se consideran que ponen en peligro su bienestar corporal y psicológico (Buendía y Ramos, 2001).

Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (ucin) indica que un entorno caracterizado por niveles de ruido constantes y la ausencia de un patrón diario o previsibilidad. El ruido se mantiene constante tanto de día como de noche. Un recién nacido en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (ucin) está sometido a una

cantidad constante y abrumadora de ruido las 24 horas del día, que dura muchos días. NICU es una recopilación integral de estrategias pragmáticas para ayudar a los padres de bebés prematuros. (23)

El control del paciente es una herramienta que tiene como objetivo mejorar la claridad y eficacia del proceso de transporte, el control de la ventilación y la interpretación de imágenes radiográficas. En la mayoría de las circunstancias, cuando un paciente gravemente enfermo es enviado a un hospital con atención materna especializada, tanto el personal sanitario como los padres priorizan el bienestar del bebé. (23)

Con respecto al Marco conceptual se tienen lo siguiente términos:

El estrés: Es la reacción del cuerpo y la mente a las presiones internas y externas. Surge el estrés laboral cuando no coincide la adaptación entre el individuo, su empleo y la entidad para la cual trabaja, provocando una sensación de falta de recursos ante las exigencias del puesto, derivando en estrés. (24)

Consecuencias del estrés laboral: Una respuesta efectiva al estrés representa una adaptación, pero el cuerpo no siempre responde adecuadamente, lo que puede causar problemas físicos como afecciones cardíacas, vasculares, renales, artritis y problemas de la piel. Las consecuencias del estrés también incluyen efectos sobre la salud mental, como frustración, ansiedad, depresión, alcoholismo, drogodependencia así como en casos extremos, suicidio. Incluso alteraciones menores como dificultad para concentrarse y atención reducida pueden disminuir la eficiencia y eficacia en la organización, generando costos importantes. (24)

Agotamiento Emocional: El síndrome de Burnout está clasificado por la OMS como una enfermedad profesional debido a los factores específicos que propician su desarrollo. Esta condición induce fatiga emocional en los empleados, aumentando la tensión relacionada con el trabajo y resultando en una sensación de apatía, desprecio y reducción de la productividad. También viene a ser uno de los principales problemas de salud mental. (25)

Despersonalización: La enfermedad de despersonalización-des realización se caracteriza por experiencias recurrentes de verse a uno mismo separado del propio

cuerpo y percibir el entorno que lo rodea como carente de realidad. Estas emociones pueden resultar inquietantes y provocar que tengas la sensación de vivir en un estado de irrealidad. Las experiencias temporales de despersonalización o desrealización son comunes entre muchos individuos. (26)

UCIN: significa "Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales". Un recién nacido es sinónimo de recién nacido. En este lugar, los bebés reciben atención médica integral por parte de un grupo de especialistas las 24 horas. La mayoría de estos bebés ingresan en la ucin dentro de las 24 horas después del parto. (27)

Hospital: Según OMS, un hospital es un componente crucial de una institución médica y social que tiene como objetivo brindar servicios médicos y de atención médica integrales, incluidos tratamiento y prevención, al público en general, incluidas sus familias. (28)

Profesional de Salud: Los trabajadores de la salud incluyen aquellos que realicen la prestación de servicios de salud, ya sea como profesionales independientes o como empleados de organizaciones y programas de atención médica. Su formación profesional y supervisión regulatoria pueden variar. (29)

Atención general para pacientes Hospitalizados: En general, la atención hospitalaria es de carácter temporal y se asemeja a una estancia en un hospital de agudos. Se proporciona cuando los síntomas de los pacientes necesitan intervención médica, evaluaciones periódicas por parte de enfermeras, modificaciones de la medicación y asistencia para controlar síntomas desafiantes como dolor, náuseas o agitación. (30)

En cuanto al marco normativo, se consideró las Guías, MINSA-1041-2006/MINSA; el Reglamento de la Ley N° 29414, y la Ley N° 31333, que penaliza la agresión contra médicos y personal de salud para garantizar la seguridad de su actividad. Desde una perspectiva ontológica, el estudio de investigación incluirá una muestra de 42 enfermeras que trabajan en un hospital de Lima metropolitana y que cumplan con los criterios de inclusión especificados. Estas enfermeras serán encuestadas objetivamente después de proporcionar su consentimiento informado. Este enfoque se alinea con la filosofía positivista de Thomas Kuhn.

Epistemológicamente, el estudio garantizará una genuina autonomía e imparcialidad en el trato con los participantes del estudio, conforme a los principios bioéticos de autonomía, no maleficencia y beneficencia. El fin es reconocer los factores que contribuyen al estrés relacionado con el trabajo.

A nivel axiológico, se notificará a los profesionales de enfermería que las respuestas dadas en las encuestas serán secretas y anónimas, utilizadas exclusivamente para los objetivos específicos de esta investigación y mantenidas completamente privadas. Esta confidencialidad se alinea con la filosofía positivista de Thomas Kuhn, dado que el investigador es responsable de gestionar los datos.

Metodológicamente, una vez que el estudio sea aprobado por la Universidad Privada César Vallejo, los datos se recopilarán mediante dos cuestionarios que serán evaluados por el investigador. Posteriormente, los hallazgos serán organizados y examinados. En el presente estudio se definen dos variables principales: La primera variable, el estrés laboral, se refiere a la reacción fisiológica que se desencadena ante estímulos externos. Esta reacción fue inicialmente conocida como "respuesta al estrés" y, posteriormente, simplificada a "estrés". Temporalmente, también se le denominó "Síndrome de Selye". (31)

La segunda variable, basada en la filosofía de la Gestión del Paciente Hospitalizado-propuesta por Victor Vroom, se enfoca en las expectativas de los trabajadores en relación a su esfuerzo y desempeño. Según Vroom, la motivación de los empleados depende de tres factores clave: la anticipación de que el esfuerzo realizado resultará en un logro, la expectativa de que dicho logro será reconocido, y la importancia que el empleado otorga a ese reconocimiento. Comprender estas expectativas específicas permite a los líderes mejorar la eficacia de los sistemas de incentivos dentro de la organización. (32)

## II. METODOLOGÍA

Tipo, enfoque y diseño de investigación: El enfoque cuantitativo básica permitió la cuantificación y el análisis estadístico de la información recogida. El diseño fue no experimental y nivel explicativo causal, debido que implicó que las variables de interés fueron estudiadas sin manipularlas, proporcionando una instantánea de la situación para determinar la relación entre el estrés laboral y el manejo hospitalario. Cuya naturaleza prospectiva del estudio significó que la información se recolectó después de la planificación del estudio, observando el desarrollo de los eventos a medida que ocurrían (33). El alcance de la investigación se centró en determinar cómo las diferentes dimensiones del estrés laboral influyen en el manejo hospitalario en la ucín, estableciendo los límites del estudio y los objetivos específicos que se pretendían alcanzar.

Variables: El estrés laboral fue definido como una respuesta fisiológica y emocional negativa que ocurre cuando hay un desajuste entre las demandas laborales y las capacidades, recursos o necesidades del empleado. Para medirlo operacionalmente, se utilizó un cuestionario estructurado que evaluaba distintas dimensiones. Entre ellas, la carga de trabajo que consideró elementos como la ratio promedio de pacientes por enfermera en cada turno, el porcentaje de turnos superiores a 8 horas, la percepción de falta de personal, el volumen de tareas repetitivas y la presión temporal. El control sobre el trabajo se midió por la sensación de autonomía decisional, la influencia en los procedimientos laborales, el manejo del ritmo de trabajo, la capacidad para resolver inconvenientes inesperados y el respaldo de los supervisores en las decisiones tomadas.

Se tomó en cuenta la calidad de las relaciones interpersonales, midiendo aspectos como el apoyo social de los colegas, la comunicación con el equipo, conflictos laborales, empatía y soporte emocional hacia los pacientes y manejo de situaciones difíciles con los familiares. También se evaluó la exposición a eventos traumáticos, cuantificando la frecuencia de estos eventos por turnos, su severidad percibida, el apoyo emocional disponible, la preparación para crisis y las estrategias de afrontamiento personal ante tales eventos. Finalmente, la demanda emocional del trabajo incluyó la percepción de una alta carga emocional, la necesidad de proporcionar soporte anímico a pacientes y familiares, las dificultades para desligarse

emocionalmente de la labor, el desgaste emocional y la habilidad para procesar y expresar emociones complejas.

El manejo hospitalario en la ucín, como variable dependiente, se definió operativamente a través de varios aspectos. La seguridad del paciente se midió utilizando indicadores como la tasa de eventos adversos relacionados con la atención de enfermería, la implementación de protocolos de seguridad para la administración de medicamentos, el registro y seguimiento de eventos adversos, la cultura de seguridad en la uci y percepción de seguridad del paciente por parte del personal de enfermería. Cuya eficiencia de los procesos se evaluó mediante el tiempo promedio de espera para atender al paciente, la tasa de ocupación de camas en la ucín, el inventario y manejo adecuado de insumos y medicamentos, la implementación de protocolos para la gestión de procesos.

La satisfacción del paciente se midió considerando el nivel de satisfacción del paciente y sus familias con la atención de enfermería, la percepción de la calidad de la atención, la atención personalizada y centrada en el paciente y la comunicación efectiva con el paciente y su familia. La optimización de recursos se evaluó a través del costo promedio de la atención por paciente en la ucín, la tasa de utilización de equipos médicos, el nivel de desperdicio de insumos y medicamentos, la implementación de estrategias para la optimización de recursos y la percepción de uso eficiente de los recursos por parte del personal de enfermería. Finalmente, la calidad de la atención se midió mediante la tasa de mortalidad neonatal en la ucín y la tasa de complicaciones en pacientes neonatos.

Estas variables fueron evaluadas utilizando escalas ordinales, categorizadas como deficiente, regular y eficiente. La operacionalización de estas variables permitió un análisis detallado y cuantitativo de la relación entre las variables estudiadas, ayudando a comprender a profundidad de cómo las condiciones laborales pueden afectar la calidad del cuidado de los pacientes neonatales.

Población y muestra: La población fueron 42 enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del hospital de Lima. Para este estudio, se consideró una muestra representativa del cien por ciento del personal de la ucín del servicio de neonatología, de acuerdo con el padrón nominal del hospital de Lima en el año 2024.

La determinación de la muestra se considera el total del personal de la ucín, que es de 42, con un margen de confiabilidad del 95%, lo cual se traduce en un valor Z de 1.96. Además, se asumió una proporción de interés del 50%, es decir, se consideró que la mitad del personal de enfermería en la ucín podría estar experimentando estrés laboral y su impacto en el manejo hospitalario. Los cálculos detallados y la fórmula facilitan determinar la muestra, se encuentran en los anexos bajo el título "Análisis Complementario". Se aplicaron criterios de inclusión específicos para la selección de la muestra.

Se incluyó únicamente al personal de enfermería que proporcionó un permiso informado previo, lo que significa que todos los participantes habían dado su consentimiento para formar parte del estudio. Además, se consideró al personal de ambos géneros, mayores de 18 años y que hablasen el idioma español. Por otro lado, se excluyó a todo el personal de enfermería que no labora en el área de ucín, así como al personal de limpieza, personal de laboratorio, estudiantes de ciencias de la salud y personal administrativo.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Se utilizó una encuesta dirigida al personal de enfermería. Los objetivos y propósitos de la investigación se presentaron claramente a cada participante, quien otorgó su consentimiento informado antes de la recolección de datos. Cada entrevista tuvo una duración aproximada de 35 minutos, y el análisis de los datos se llevó a cabo una vez finalizado el trabajo de campo. El instrumento fue un cuestionario con 50 ítems, agrupados en cinco dimensiones para evaluar el estrés laboral y el manejo hospitalario. Las dimensiones del estrés laboral incluyeron carga de trabajo, control sobre el trabajo, relaciones interpersonales, exposición a eventos traumáticos y demanda emocional.

Específicamente, los ítems se distribuyeron de la siguiente manera: carga de trabajo (ítems 1, 2, 3, 4 y 5), control sobre el trabajo (ítems 7, 8, 9, 10 y 11), relaciones interpersonales (ítems 12, 13, 14, 15 y 16), exposición a eventos traumáticos (ítems 17, 18, 19, 20 y 21) y demanda emocional (ítems 22, 23, 24, 25 y 26). Para la variable del manejo hospitalario, las dimensiones incluyeron percepción de alta demanda emocional del trabajo (ítems 27, 28, 29, 30 y 31), eficiencia de los procesos (ítems 32, 33, 34, 35 y 36), satisfacción del paciente (ítems 37, 38, 39, 40 y 41), optimización de recursos (ítems 42, 43, 44, 45 y 46) y calidad de atención (ítems 47, 48, 49, 50 y 51).

El instrumento fue elaborado por el investigador y sometido al juicio de expertos. Al menos tres jueces especializados en temáticas, metodología y estadística relacionadas participaron en esta validación. La concordancia entre los jueces se determinó mediante la prueba binomial, con un valor esperado de  $p < 0.05$ , asegurando así la validez y confiabilidad del instrumento.

Métodos para analizar la información: El plan de recolección de datos comenzó con la selección del cuestionario basado en una escala de Likert, dirigido al personal de salud que labora en la ucín. Tras obtener el permiso informado y firmado de los participantes, se procedió a la recopilación de datos generales y a la realización de las entrevistas. Cada encuesta tuvo una duración aproximada de 35 minutos. Una vez recopilados los datos, se realizó un examen exhaustivo de las encuestas para garantizar su precisión y confiabilidad. Posteriormente, se estableció una base de datos utilizando el programa estadístico SPSS V. 27. Los hallazgos se presentaron en tablas de contingencia que muestran frecuencias relativas y absolutas. Para evaluar la correlación estadística, utilizó la prueba de chi-cuadrado y, cuando fue imprescindible, la prueba exacta de Fisher, con un umbral de significación de  $p < 0.05$ .

En cuanto a las consideraciones éticas, la investigación pasó por la evaluación y aprobación del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo. Este comité evaluó el permiso informado de los participantes y garantizó que se siguieran consistentemente las preocupaciones éticas desde el principio hasta el final del estudio. Se respetó la autonomía de los participantes, garantizando su derecho a la participación voluntaria sin coacción. Los principios de beneficencia y no maleficencia se aplicaron para proporcionar el mayor beneficio posible y el menor peligro a los sujetos. Además, se aseguró la justicia, tratando a todos los individuos con igualdad de oportunidades y justicia, conforme a los principios establecidos por el CIOMS en 1990.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis descriptivo

**Tabla 1**

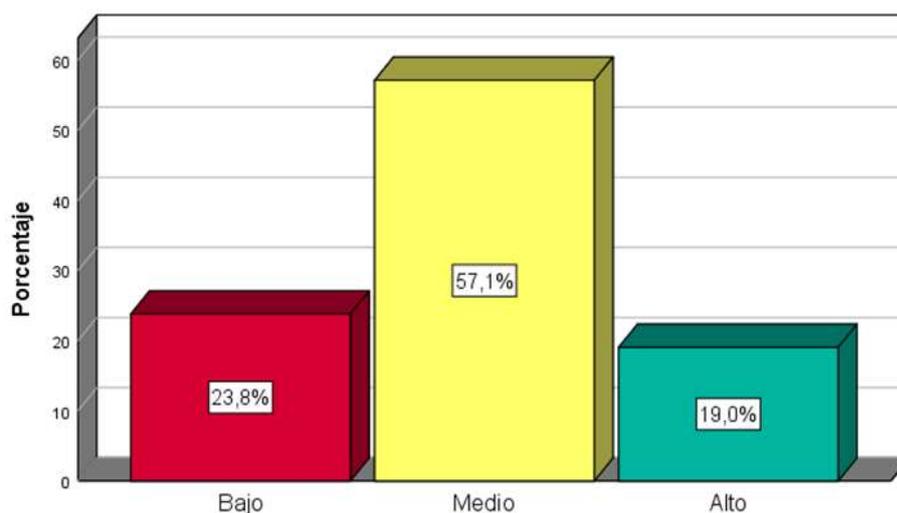
*Frecuencias y porcentajes de la variable estrés laboral*

| Niveles | f  | %     |
|---------|----|-------|
| Bajo    | 10 | 23,8  |
| Medio   | 24 | 57,1  |
| Alto    | 8  | 19,0  |
| Total   | 42 | 100,0 |

*Nota.* f = frecuencia, % = porcentaje.

**Figura 1**

*Niveles de la variable estrés laboral*



*Nota.* La imagen muestra los niveles del estrés laboral.

En la tabla 1 y la figura 1, el 23,8% experimenta un nivel bajo de estrés, el 57,1% un nivel medio, y 19,0% sufre un nivel alto. La mayoría presenta una carga moderada de estrés en el trabajo, lo que es positivo para la mayoría, aunque un segmento considerable enfrenta niveles altos que podrían impactar su salud y eficiencia laboral.

Esto sugiere que, aunque la mayoría de los empleados manejan un estrés laboral moderado, hay una urgencia de abordar y reducir los factores que ayuden al alto estrés laboral en una parte considerable de la fuerza laboral. Al implementar los programas de manejo del estrés, la mejora de las condiciones laborales y el apoyo psicológico pueden ser estrategias efectivas, minimizando el estrés laboral y mejorar

el bienestar y la productividad.

**Tabla 2**

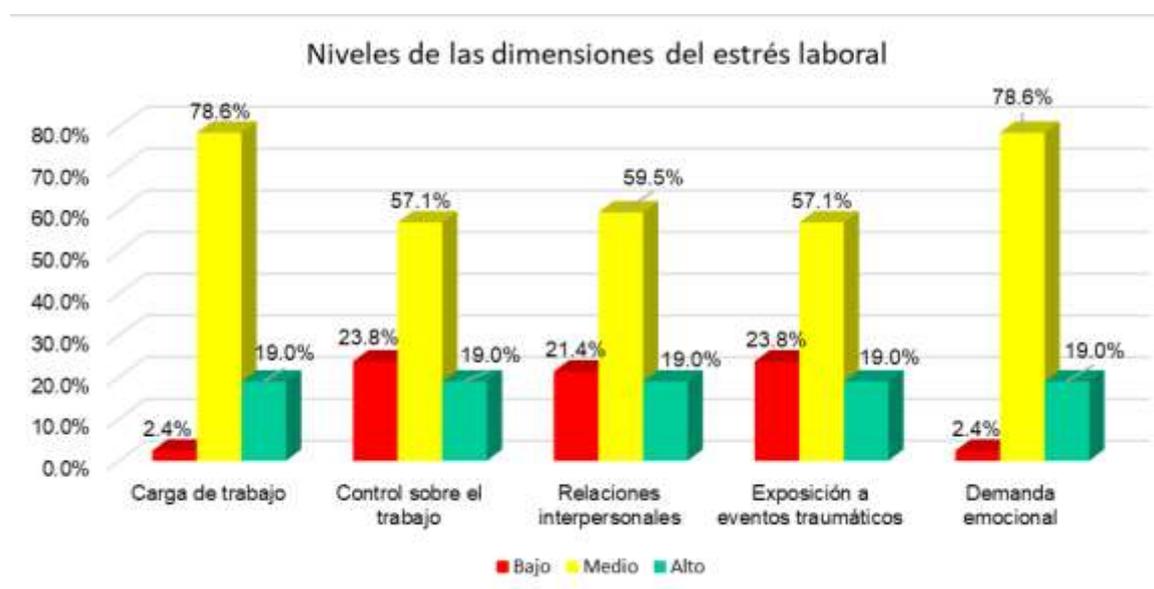
*Niveles y frecuencias de las dimensiones del estrés laboral*

| Niveles | Carga de trabajo |       | Control sobre el trabajo |       | Relaciones interpersonales |       | Exposición a eventos traumáticos |       | Demanda emocional |       |
|---------|------------------|-------|--------------------------|-------|----------------------------|-------|----------------------------------|-------|-------------------|-------|
|         | f                | %     | f                        | %     | f                          | %     | f                                | %     | f                 | %     |
| Bajo    | 1                | 2,4   | 10                       | 23,8  | 9                          | 21,4  | 10                               | 23,8  | 1                 | 2,4   |
| Medio   | 33               | 78,6  | 24                       | 57,1  | 25                         | 59,5  | 24                               | 57,1  | 33                | 78,6  |
| Alto    | 8                | 19,0  | 8                        | 19,0  | 8                          | 19,0  | 8                                | 19,0  | 8                 | 19,0  |
| Total   | 42               | 100,0 | 42                       | 100,0 | 42                         | 100,0 | 42                               | 100,0 | 42                | 100,0 |

*Nota.* f = frecuencia, % = porcentaje.

**Figura 2**

*Niveles de las dimensiones del estrés laboral*



*Nota.* La imagen muestra los niveles de las dimensiones del estrés laboral

En la Tabla 2 y Figura 2, en carga laboral el 2,4% tiene un nivel bajo, el 78,6% medio y el 19% alto. En control del trabajo, el 23,8% está en nivel bajo, el 57,1% en medio y el 19% en alto. En cuanto a relaciones interpersonales, el 21,4% percibe un nivel bajo, el 59,5% uno medio y el 19% alto. Con exposición a eventos traumáticos, el 23,8% tiene un nivel bajo, el 57,1% medio y el 19% alto. Finalmente, en demanda emocional,

el 2,4% está en bajo, el 78,6% en medio y el 19% en alto.

En general, la gran parte de los empleados se encuentran en niveles medios de estrés laboral en todas las dimensiones evaluadas. Sin embargo, existen áreas específicas, como la carga de trabajo y la demanda emocional, donde una proporción significativa de empleados experimenta niveles altos de estrés. Esto sugiere la necesidad de intervenciones específicas para manejar el estrés en estas áreas críticas, mejorando así el bienestar y el desempeño del personal.

**Tabla 3**

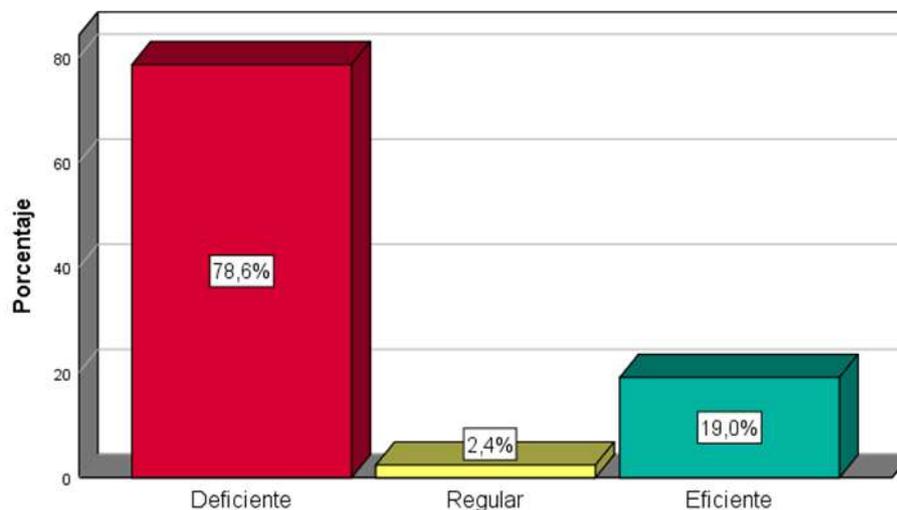
*Frecuencias y porcentajes de la variable manejo hospitalario*

| Niveles    | f  | %     |
|------------|----|-------|
| Deficiente | 33 | 78,6  |
| Regular    | 1  | 2,4   |
| Eficiente  | 8  | 19,0  |
| Total      | 42 | 100,0 |

*Nota.* f = frecuencia, % = porcentaje.

**Figura 3**

*Niveles de la variable manejo hospitalario*



*Nota.* La imagen muestra los niveles del manejo hospitalario.

En la tabla 3 y figura 3, 33 empleados, representando el 78,6% de la muestra, tienen un manejo hospitalario deficiente. En el nivel regular, se encuentra 1 empleado, lo que equivale al 2,4% del total. Por último, 8 empleados, que constituyen el 19,0%, muestran un manejo hospitalario eficiente. Estos resultados manifiestan que la gran parte de los empleados evaluados proporcionan un manejo hospitalario deficiente.

Sin embargo, una proporción significativa muestra un manejo hospitalario eficiente. Esto sugiere que, aunque algunos empleados cumplen con estándares altos de manejo hospitalario, existe una necesidad considerable de intervención y mejora continua para aquellos que no alcanzan un nivel adecuado.

La alta proporción de empleados con manejo hospitalario deficiente subraya la urgencia de implementar estrategias de capacitación y mejora en los procesos de gestión hospitalaria. Elevar la calidad en los niveles inferiores es esencial para asegurar un servicio hospitalario más consistente y de alta calidad para todos los pacientes.

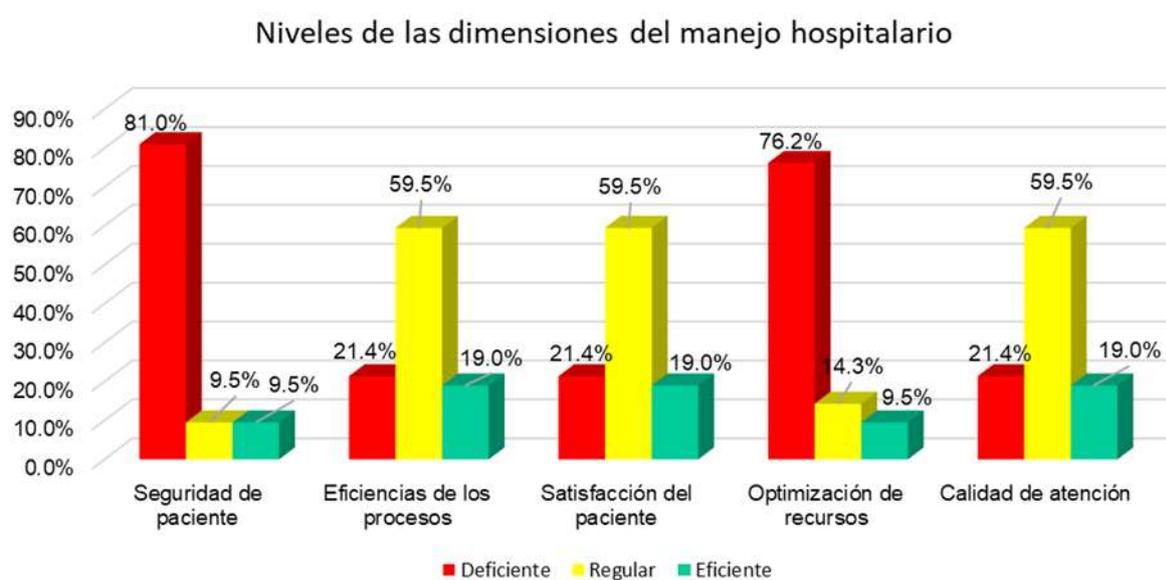
**Tabla 4**

*Niveles y frecuencias de las dimensiones del manejo hospitalario*

| Niveles    | Seguridad de paciente |       | Eficiencias de los procesos |       | Satisfacción del paciente |       | Optimización de recursos |       | Calidad de atención |       |
|------------|-----------------------|-------|-----------------------------|-------|---------------------------|-------|--------------------------|-------|---------------------|-------|
|            | f                     | %     | f                           | %     | f                         | %     | f                        | %     | f                   | %     |
| Deficiente | 34                    | 81,0  | 9                           | 21,4  | 9                         | 21,4  | 32                       | 76,2  | 9                   | 21,4  |
| Regular    | 4                     | 9,5   | 25                          | 59,5  | 25                        | 59,5  | 6                        | 14,3  | 25                  | 59,5  |
| Eficiente  | 4                     | 9,5   | 8                           | 19,0  | 8                         | 19,0  | 4                        | 9,5   | 8                   | 19,0  |
| Total      | 42                    | 100,0 | 42                          | 100,0 | 42                        | 100,0 | 42                       | 100,0 | 42                  | 100,0 |

*Nota.* f = frecuencia, % = porcentaje.

**Figura 4**  
*Niveles de las dimensiones del manejo hospitalario*



*Nota.* La imagen muestra los niveles de las dimensiones del manejo hospitalario

En la tabla y figura 4, en la seguridad del paciente, un 81,0% de los empleados muestra deficiencias, mientras que solo un 9,5% alcanza niveles regular y eficiente, respectivamente. En eficiencia procesal, el 21,4% es deficiente, 59,5% regular y 19,0% eficiente. Respecto a la satisfacción del paciente, se reporta un 21,4% deficiente, un 59,5% regular y un 19,0% eficiente. Para optimización de recursos, un 76,2% está deficiente, un 14,3% regular y un 9,5% eficiente. Finalmente, en calidad de atención, el 21,4% es deficiente, 59,5% regular y 19,0% eficiente.

Estos resultados indican que, en varias dimensiones del manejo hospitalario, la gran parte de los empleados están en niveles regulares, con una proporción significativa en niveles deficientes y una minoría en niveles eficientes. Esto sugiere que, aunque hay empleados que cumplen con los estándares aceptables, existe una necesidad de intervención y mejora continua para aquellos que no alcanzan un nivel adecuado. La alta proporción de empleados en niveles regulares y deficientes destaca la necesidad de implementar estrategias efectivas para mejorar la seguridad del paciente, eficiencia de procesos, satisfacción del paciente, la optimización de recursos y la calidad de atención, promoviendo así un entorno hospitalario más eficiente y de alta calidad para todos los pacientes.

## Tablas cruzadas

### Objetivo General:

Determinar la influencia entre estrés laboral del personal en enfermería del manejo hospitalario en ucín en un hospital Lima,2024.

### Tabla 5

Tabla cruzada para el objetivo general

|                |       | Manejo hospitalario |         |           | Total  |       |
|----------------|-------|---------------------|---------|-----------|--------|-------|
|                |       | Deficiente          | Regular | Eficiente |        |       |
| Estrés laboral | Bajo  | f                   | 9       | 1         | 0      | 10    |
|                |       | %                   | 21,4%   | 2,4%      | 0,0%   | 23,8% |
|                | Medio | f                   | 24      | 0         | 0      | 24    |
|                |       | %                   | 57,1%   | 0,0%      | 0,0%   | 57,1% |
|                | Alto  | f                   | 0       | 0         | 8      | 8     |
|                |       | %                   | 0,0%    | 0,0%      | 19,0%  | 19,0% |
| Total          | f     | 33                  | 1       | 8         | 42     |       |
|                | %     | 78,6%               | 2,4%    | 19,0%     | 100,0% |       |

Nota. La tabla muestra la tabla cruzada para el objetivo general.

De acuerdo con la tabla 5, se observa un nivel bajo de estrés laboral tienen un manejo hospitalario deficiente en el 21,4% de los casos, regular en el 2,4% y ninguno de estos empleados muestra un manejo hospitalario eficiente. Por otro lado, aquellos con un nivel medio de estrés laboral presentan un manejo hospitalario deficiente en el 57,1% de los casos y un manejo regular en el 0%, mientras que ninguno reportó un manejo hospitalario eficiente. El personal con un nivel alto de estrés laboral muestra un manejo hospitalario deficiente en el 0% de los casos, regular en el 0% y eficiente en el 19,0%. Estos resultados sugieren que el estrés laboral influye en el manejo hospitalario, con un mayor estrés asociado a un manejo hospitalario deficiente. Los empleados con bajos niveles de estrés tienen más probabilidades de presentar un manejo hospitalario deficiente, mientras que aquellos con altos niveles de estrés muestran una mayor proporción de manejo hospitalario eficiente. Sin embargo, el manejo hospitalario regular es muy bajo en todos los niveles de estrés.

## Objetivos Específicos:

Determinar la influencia del estrés laboral del personal de enfermería y su seguridad del paciente en ucin de un hospital Lima, 2024

**Tabla 6**

*Tabla cruzada para el objetivo específico 1*

|                |       | Seguridad de paciente |         |           | Total  |       |
|----------------|-------|-----------------------|---------|-----------|--------|-------|
|                |       | Deficiente            | Regular | Eficiente |        |       |
| Estrés laboral | Bajo  | f                     | 10      | 0         | 0      | 10    |
|                |       | %                     | 23,8%   | 0,0%      | 0,0%   | 23,8% |
|                | Medio | f                     | 24      | 0         | 0      | 24    |
|                |       | %                     | 57,1%   | 0,0%      | 0,0%   | 57,1% |
|                | Alto  | f                     | 0       | 4         | 4      | 8     |
|                |       | %                     | 0,0%    | 9,5%      | 9,5%   | 19,0% |
| Total          | f     | 34                    | 4       | 4         | 42     |       |
|                | %     | 81,0%                 | 9,5%    | 9,5%      | 100,0% |       |

*Nota.* La tabla muestra la tabla cruzada para el objetivo específico 1.

De acuerdo con la tabla 6, se observa que los empleados con un nivel bajo de estrés laboral tienen una seguridad del paciente deficiente en el 23,8% de los casos y ninguno de estos empleados muestra una seguridad del paciente regular o eficiente. Por otro lado, aquellos con un nivel medio de estrés laboral presentan una seguridad del paciente deficiente en el 57,1% de los casos y un manejo regular o eficiente en el 0%. El personal con un nivel alto de estrés laboral muestra una seguridad del paciente deficiente en el 0% de los casos, regular en el 9,5% y eficiente en el 9,5%. Estos resultados sugieren que el estrés laboral incide significativamente en la seguridad del paciente, con mayores niveles de estrés asociados a una seguridad del paciente deficiente. Los empleados con niveles medios de estrés tienen más probabilidades de presentar una seguridad del paciente deficiente, mientras que aquellos con altos niveles de estrés muestran una mayor proporción de seguridad del paciente regular y eficiente.

Determinar la influencia del estrés laboral del personal de enfermería y su eficiencia de los procesos en un hospital Lima, 2024

**Tabla 7**

*Tabla cruzada para el objetivo específico 2*

|                |       | Eficiencias de los procesos |         |           | Total  |       |
|----------------|-------|-----------------------------|---------|-----------|--------|-------|
|                |       | Deficiente                  | Regular | Eficiente |        |       |
| Estrés laboral | Bajo  | f                           | 9       | 1         | 0      | 10    |
|                |       | %                           | 21,4%   | 2,4%      | 0,0%   | 23,8% |
|                | Medio | f                           | 0       | 24        | 0      | 24    |
|                |       | %                           | 0,0%    | 57,1%     | 0,0%   | 57,1% |
|                | Alto  | f                           | 0       | 0         | 8      | 8     |
|                |       | %                           | 0,0%    | 0,0%      | 19,0%  | 19,0% |
| Total          | f     | 9                           | 25      | 8         | 42     |       |
|                | %     | 21,4%                       | 59,5%   | 19,0%     | 100,0% |       |

*Nota.* La tabla muestra la tabla cruzada para el objetivo específico 2.

De acuerdo con la tabla 7, se observa que los empleados con un nivel bajo de estrés laboral tienen una eficiencia de los procesos deficiente en el 21,4% de los casos, regular en el 2,4% y ninguno de estos empleados muestra una eficiencia de los procesos eficiente. Por otro lado, aquellos con un nivel medio de estrés laboral presentan una eficiencia de los procesos regular en el 57,1% de los casos y ninguno reportó una eficiencia de los procesos deficiente o eficiente. El personal con un nivel alto de estrés muestra una eficiencia de los procesos deficiente en el 0% de los casos, regular en el 0%, y eficiente en el 19,0%. Estos resultados sugieren que el estrés laboral incide en la eficiencia de los procesos, con mayores niveles de estrés asociados a una eficiencia de los procesos deficiente. Los empleados con niveles medios de estrés tienen más probabilidades de presentar una eficiencia de los procesos regular, mientras que aquellos con altos niveles de estrés muestran una mayor proporción de eficiencia de los procesos eficiente.

Determinar la influencia del estrés laboral del personal de enfermería y su satisfacción del paciente en ucin de un hospital Lima, 2024

**Tabla 8**

*Tabla cruzada para el objetivo específico 3*

|                |       | Satisfacción del paciente |         |           | Total  |       |
|----------------|-------|---------------------------|---------|-----------|--------|-------|
|                |       | Deficiente                | Regular | Eficiente |        |       |
| Estrés laboral | Bajo  | f                         | 9       | 1         | 0      | 10    |
|                |       | %                         | 21,4%   | 2,4%      | 0,0%   | 23,8% |
|                | Medio | f                         | 0       | 24        | 0      | 24    |
|                |       | %                         | 0,0%    | 57,1%     | 0,0%   | 57,1% |
|                | Alto  | f                         | 0       | 0         | 8      | 8     |
|                |       | %                         | 0,0%    | 0,0%      | 19,0%  | 19,0% |
| Total          | f     | f                         | 25      | 8         | 42     |       |
|                | %     | %                         | 59,5%   | 19,0%     | 100,0% |       |

*Nota.* La tabla muestra la tabla cruzada para el objetivo específico 3.

De acuerdo con la tabla 8, se observa que los empleados con un nivel bajo de estrés laboral tienen una satisfacción del paciente deficiente en el 21,4% de los casos, regular en el 2,4% y ninguno de estos empleados muestra una satisfacción del paciente eficiente. Por otro lado, aquellos con un nivel medio de estrés laboral evidencia una satisfacción del paciente regular en el 57,1% de los casos y ninguno reportó una satisfacción del paciente deficiente o eficiente. El personal con un nivel alto de estrés laboral muestra una satisfacción del paciente deficiente en el 0% de los casos, regular en el 0%, y eficiente en el 19,0%. Estos resultados sugieren que el estrés laboral influye significativamente en la satisfacción del paciente, con mayores niveles de estrés asociados a una satisfacción del paciente deficiente. Los empleados con niveles medios de estrés tienen más probabilidades de presentar una satisfacción del paciente regular, mientras que aquellos con altos niveles de estrés muestran una mayor proporción de satisfacción del paciente eficiente.

Determinar la influencia del estrés laboral del personal de enfermería y su optimización de recursos en ucin de un hospital Lima, 2024

**Tabla 9**

*Tabla cruzada para el objetivo específico 4*

|                |       | Optimización de recursos |         |           | Total  |       |
|----------------|-------|--------------------------|---------|-----------|--------|-------|
|                |       | Deficiente               | Regular | Eficiente |        |       |
| Estrés laboral | Bajo  | f                        | 8       | 2         | 0      | 10    |
|                |       | %                        | 19,0%   | 4,8%      | 0,0%   | 23,8% |
|                | Medio | f                        | 24      | 0         | 0      | 24    |
|                |       | %                        | 57,1%   | 0,0%      | 0,0%   | 57,1% |
|                | Alto  | f                        | 0       | 4         | 4      | 8     |
|                |       | %                        | 0,0%    | 9,5%      | 9,5%   | 19,0% |
| Total          | f     | 32                       | 6       | 4         | 42     |       |
|                | %     | 76,2%                    | 14,3%   | 9,5%      | 100,0% |       |

*Nota.* La tabla muestra la tabla cruzada para el objetivo específico 4.

De acuerdo con la tabla 9, se observa que los empleados con un nivel bajo de estrés laboral tienen una optimización de recursos deficiente en el 19,0% de los casos, regular en el 4,8% y ninguno de estos empleados muestra una optimización de recursos eficiente. Por otro lado, aquellos con un nivel medio de estrés laboral presentan una optimización de recursos deficiente en el 57,1% de los casos y ninguno reportó una optimización de recursos regular o eficiente. El personal con un nivel alto de estrés laboral muestra una optimización de recursos deficiente en el 0% de los casos, regular en el 9,5%, y eficiente en el 9,5%. Estos resultados sugieren que el estrés laboral incide en la optimización de recursos, con mayores niveles de estrés asociados a una optimización de recursos deficiente. Los empleados con niveles medios de estrés tienen más probabilidades de presentar una optimización de recursos deficiente, mientras que aquellos con altos niveles de estrés muestran una mayor optimización de recursos eficiente.

Determinar la influencia del estrés laboral del personal de enfermería y su calidad de atención en ucin de un hospital Lima, 2024.

**Tabla 10***Tabla cruzada para el objetivo específico 5*

|                |       | Calidad de atención |         |           | Total  |       |
|----------------|-------|---------------------|---------|-----------|--------|-------|
|                |       | Deficiente          | Regular | Eficiente |        |       |
| Estrés laboral | Bajo  | f                   | 9       | 1         | 0      | 10    |
|                |       | %                   | 21,4%   | 2,4%      | 0,0%   | 23,8% |
|                | Medio | f                   | 0       | 24        | 0      | 24    |
|                |       | %                   | 0,0%    | 57,1%     | 0,0%   | 57,1% |
|                | Alto  | f                   | 0       | 0         | 8      | 8     |
|                |       | %                   | 0,0%    | 0,0%      | 19,0%  | 19,0% |
| Total          | f     | 9                   | 25      | 8         | 42     |       |
|                | %     | 21,4%               | 59,5%   | 19,0%     | 100,0% |       |

*Nota.* La tabla muestra la tabla cruzada para el objetivo específico 4.

De acuerdo con la tabla 10, se observa que los empleados con un nivel bajo de estrés laboral tienen una calidad de atención deficiente en el 21,4% de los casos, regular en el 2,4% y ninguno de estos empleados muestra una calidad de atención eficiente. Por otro lado, aquellos con un nivel medio de estrés laboral presentan una calidad de atención regular en el 57,1% de los casos y ninguno reportó una calidad de atención deficiente o eficiente. El personal con un nivel alto de estrés laboral muestra una calidad de atención eficiente en el 19,0% de los casos y ninguno presenta una calidad de atención deficiente o regular. Estos resultados sugieren que el estrés laboral influye significativamente en la calidad de atención, con mayores niveles de estrés asociados a una calidad de atención deficiente o regular. Los empleados con niveles medios de estrés tienen más probabilidades de presentar una calidad de atención regular, mientras que aquellos con altos niveles de estrés muestran una mayor proporción de calidad de atención eficiente.

### 3.2. Análisis inferencial

Tras el análisis descriptivo, realizamos una prueba de Shapiro-Wilk para evaluar la normalidad, una elección apropiada dada la naturaleza de nuestra muestra, que consta de menos de 50 elementos, para fines de estadística inferencial.

**Tabla 11**

*Prueba de normalidad para las variables estrés laboral, manejo hospitalario y sus dimensiones*

|  | Shapiro-Wilk |    |      |
|--|--------------|----|------|
|  | Estadístico  | gl | Sig. |
| Estrés laboral                         | ,794         | 42 | ,000 |
| Carga de trabajo                       | ,582         | 42 | ,000 |
| Control sobre el trabajo               | ,794         | 42 | ,000 |
| Relaciones interpersonales             | ,787         | 42 | ,000 |
| Exposición a eventos traumáticos       | ,794         | 42 | ,000 |
| Demanda emocional                      | ,582         | 42 | ,000 |
| Manejo hospitalario                    | ,511         | 42 | ,000 |
| Seguridad de paciente (agrupada)       | ,495         | 42 | ,000 |
| Eficiencias de los procesos (agrupada) | ,787         | 42 | ,000 |
| Satisfacción del paciente (agrupada)   | ,787         | 42 | ,000 |
| Optimización de recursos               | ,558         | 42 | ,000 |
| Calidad de atención                    | ,787         | 42 | ,000 |

Los resultados de la tabla 11 muestran que el valor de significancia para las variables y dimensiones estudiadas es menor a 0.05, lo que indica una distribución no normal. Entonces, se aplicó la regresión ordinal para contrastar las hipótesis.

## Hipótesis general

H<sub>1</sub>: Existe influencia del estrés laboral del personal de enfermería en el manejo hospitalario en la ucín de un hospital de Lima en 2024.

H<sub>0</sub>: No existe influencia del estrés laboral del personal de enfermería en el manejo hospitalario en la ucín de un hospital de Lima en 2024.

**Tabla 11**

*Datos de ajuste de los modelos de la HG*

| Mod.          | Log, veros, -2 | Chi-cuad. | gl | Sig. |
|---------------|----------------|-----------|----|------|
| Sol. Interés. | 45,319         |           |    |      |
| Final         | ,000           | 45,319    | 2  | ,000 |

Los datos obtenidos en la tabla 12 muestran que el valor del Chi-cuadrado es 45,319 y un valor p de .000, el cual es menor a 0.05. En consecuencia, existe una influencia entre las variables analizadas.

**Tabla 12**

*El R<sup>2</sup> de la hipótesis general*

| Pseudo R cuad. |      |
|----------------|------|
| Cox y Snell    | ,660 |
| Nagelkerke     | ,949 |
| McFadden       | ,908 |

En la tabla 13, el Pseudo R<sup>2</sup> de Cox y Snell es 0.660, indicando que el estrés laboral del personal es 66.0% de la variabilidad en la seguridad del paciente en la ucín. El valor de Nagelkerke es 0.949, evidenciando que el estrés laboral influye en 94.9% en la seguridad del paciente. Finalmente, el valor de McFadden es 0.908, mostrando que el estrés laboral explica el 90.8% de la variabilidad en la seguridad del paciente.

### Hipótesis específica 1

$H_{E1}$ : Existe influencia del estrés laboral del personal de enfermería y su seguridad del paciente en ucin de un hospital Lima, 2024.

$H_0$ : No existe influencia del estrés laboral del personal de enfermería y su seguridad del paciente en ucin de un hospital Lima, 2024.

**Tabla 13**

*Datos de ajuste de los modelos de la  $HE_1$*

| Mod.          | Log, veros, -2 | Chi-cuad. | gl | Sig. |
|---------------|----------------|-----------|----|------|
| Sol. Interés. | 43,494         |           |    |      |
| Final         | ,000           | 43,494    | 2  | ,000 |

*Nota.* Función de vinculo dado en Logit.

La información recogida en la tabla 14 indica un valor de Chi-cuadrado de 43,494 y un valor p de .000, que es menor a 0.05. En consecuencia, existe una influencia entre las variables analizadas.

**Tabla 14**

*El  $R^2$  de la de la  $HE_1$*

| Pseudo R cuad. |      |
|----------------|------|
| Cox y Snell    | ,645 |
| Nagelkerke     | ,908 |
| McFadden       | ,837 |

*Nota.* Función de vinculo dado en Logit.

De acuerdo con la tabla 15, Pseudo  $R^2$  de Cox y Snell es 0.645, indicando que el estrés laboral es 64.5% de la variabilidad en la seguridad del paciente en la UCIN. El valor de Nagelkerke es 0.908, evidenciando que el estrés laboral influye en 90.8% en la seguridad del paciente. Finalmente, el valor de McFadden es 0.837, mostrando que el estrés laboral explica el 83.7% de la variabilidad en la seguridad del paciente. Cuyos resultados sugieren que una parte significativa de la variabilidad en la seguridad del paciente puede ser explicada por el estrés laboral del personal de enfermería.

### Hipótesis específica 2

H<sub>E2</sub>: Existe influencia del estrés laboral del personal de enfermería y su eficiencia de los procesos en ucín de un hospital Lima, 2024.

H<sub>0</sub>: No existe influencia del estrés laboral del personal de enfermería y su eficiencia de los procesos en ucín de un hospital Lima, 2024.

**Tabla 15**  
*Datos de ajuste de los modelos de la HE<sub>2</sub>*

| Mod.          | Log, veros, -2 | Chi-cuad. | gl | Sig. |
|---------------|----------------|-----------|----|------|
| Sol. Interés. | 75,594         |           |    |      |
| Final         | ,000           | 75,594    | 2  | ,000 |

*Nota.* Función de vinculo dado en Logit.

Los resultados de la tabla 16 indican un valor de Chi-cuadrado de 75,594 con un p-valor de .000, que es menor que 0.05. En consecuencia, existe una influencia entre el estrés laboral del personal de enfermería y su eficiencia en los procesos.

**Tabla 16**  
*El R<sup>2</sup> de la de la HE<sub>2</sub>*

| Pseudo R cuad. |      |
|----------------|------|
| Cox y Snell    | ,835 |
| Nagelkerke     | ,980 |
| McFadden       | ,943 |

*Nota.* Función de vinculo dado en Logit.

De acuerdo con la tabla 17, Pseudo R<sup>2</sup> de Cox y Snell es 0.835, indicando que el estrés laboral es 83.5% de la variabilidad en la eficiencia de los procesos en la UCIN. El valor de Nagelkerke es 0.980, evidenciando que el estrés laboral influye en un 98.0% en la eficiencia de los procesos. Finalmente, el valor de McFadden es 0.943, mostrando que el estrés laboral explica el 94.3% de la variabilidad en la eficiencia de los procesos. Los resultados sugieren que una parte significativa de la variabilidad en la eficiencia de los procesos puede ser explicada por el estrés laboral del personal de enfermería.

### Hipótesis específica 3

H<sub>E3</sub>: Existe influencia del estrés laboral del personal de enfermería y su satisfacción del paciente en ucin de un hospital Lima, 2024.

H<sub>0</sub>: No existe influencia del estrés laboral del personal de enfermería y su satisfacción del paciente en ucin de un hospital Lima, 2024.

**Tabla 17**  
*Datos de ajuste de los modelos de la HE<sub>3</sub>*

| Mod.          | Log, veros, -2 | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
|---------------|----------------|--------------|----|------|
| Sol. Interés. | 26,645         |              |    |      |
| Final         | 25,352         | 1,293        | 2  | ,000 |

*Nota.* Función de vínculo dado en Logit

La data de la tabla 12 muestra que el Chi-cuadrado es de 1,293 y que el valor p es de .000, que está por debajo del límite de 0.05. En consecuencia, existe una influencia entre el estrés laboral del equipo de enfermería y su satisfacción en el trabajo.

**Tabla 18**  
*El R<sup>2</sup> de la de la HE<sub>3</sub>*

| Pseudo R cuad. |      |
|----------------|------|
| Cox y Snell    | ,801 |
| Nagelkerke     | ,789 |
| McFadden       | ,764 |

*Nota.* Función de vínculo dado en Logit.

De acuerdo con la tabla 13, Pseudo R<sup>2</sup> de Cox y Snell es 0.801, indicando que el estrés laboral del personal es 80.1% de la variabilidad en la satisfacción del paciente en la ucin. El valor de Nagelkerke es 0.789, evidenciando que el estrés laboral influye en un 78.9% en la satisfacción del paciente. Finalmente, el valor de McFadden es 0.764, mostrando que el estrés laboral explica el 76.4% de la variabilidad en la satisfacción del paciente. Los resultados sugieren que una parte significativa de la variabilidad en la satisfacción del paciente puede ser explicada por el estrés laboral.

#### **Hipótesis específica 4**

H<sub>E4</sub>: Existe influencia del estrés laboral del personal de enfermería y su optimización de recursos en ucin de un hospital Lima, 2024.

H<sub>0</sub>: No existe influencia del estrés laboral del personal de enfermería y su optimización de recursos en ucin de un hospital Lima, 2024.

**Tabla 19**  
*Datos de ajuste de los modelos de la HE<sub>4</sub>*

| Mod.          | Log, veros, -2 | Chi-cuad | gl | Sig. |
|---------------|----------------|----------|----|------|
| Sol. Interés. | 31,391         |          |    |      |
| Final         | 26,166         | 5,225    | 2  | ,000 |

*Nota.* Función de vinculo dado en Logit.

La información de la tabla 19 revela un Chi-cuadrado de 5,225 y un valor p de .000, que es menor a 0.05. En consecuencia, hay una relación entre las variables analizadas.

**Tabla 20**  
*El R<sup>2</sup> de la de la HE<sub>4</sub>*

| Pseudo R cuad. |      |
|----------------|------|
| Cox y Snell    | ,645 |
| Nagelkerke     | ,851 |
| McFadden       | ,730 |

*Nota.* Función de vinculo dado en Logit.

De acuerdo con la tabla 20, el Pseudo R<sup>2</sup> de Cox y Snell es 0.645, indicando que el estrés laboral del personal es 64.5% de la variabilidad en la optimización de recursos en la ucin. El valor de Nagelkerke es 0.851, evidenciando que el estrés laboral influye en un 85.1% en la optimización de recursos. Finalmente, el valor de McFadden es 0.730, mostrando que el estrés laboral explica el 73.0% de la variabilidad en la optimización de recursos. Los resultados sugieren que una parte significativa de la variabilidad en la optimización de recursos puede ser explicada por el estrés laboral.

## Hipótesis específica 5

H<sub>E3</sub>: Existe la influencia del estrés laboral del personal de enfermería y su calidad de atención en ucin de un hospital Lima, 2024.

H<sub>0</sub>: No existe la influencia del estrés laboral del personal de enfermería y su calidad de atención en ucin de un hospital Lima, 2024.

**Tabla 21**  
*Datos de ajuste de los modelos de la HE<sub>5</sub>*

| Mod.          | Log, veros, -2 | Chi-cuad | gl | Sig. |
|---------------|----------------|----------|----|------|
| Sol. Interés. | 16,430         |          |    |      |
| Final         | 14,414         | 2,017    | 2  | ,000 |

*Nota.* Función de vinculo dado en Logit.

La información de la tabla 21 indica que el valor de Chi-cuadrado es de 2,017 y el valor p registrado es .000, que está por debajo del umbral de 0.05. En consecuencia, los resultados sugieren que hay una relación entre las variables.

**Tabla 22**  
*El R<sup>2</sup> de la de la HE<sub>5</sub>*

| Pseudo R cuad. |      |
|----------------|------|
| Cox y Snell    | ,447 |
| Nagelkerke     | ,543 |
| McFadden       | ,341 |

*Nota.* Función de vinculo dado en Logit

La tabla 22, el Pseudo R<sup>2</sup> de Cox y Snell es 0.447, lo cual indica que el estrés laboral explica un 44.7% sobre la calidad de atención en la UCIN. El valor de Nagelkerke es de 0.543, mostrando que este factor tiene una influencia del 54.3% en la calidad de la atención, mientras que el valor de McFadden es de 0.341, señalando que el estrés laboral determina el 34.1% de la variabilidad en la misma. Estos resultados evidencian que el estrés del personal de enfermería es un factor significativo para explicar la variabilidad en la calidad de atención.

#### IV. DISCUSIÓN

Para abordar la hipótesis general de que existe una influencia significativa del estrés laboral del personal de enfermería en el manejo hospitalario en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (ucin) de un hospital de Lima en 2024, se analizaron la información recabada de un estudio explicativo. Los resultados proporcionan una base sólida para discutir cómo el estrés laboral afecta el desempeño y la eficiencia en el manejo hospitalario. Cuyos resultados indican que los empleados con nivel bajo de estrés laboral tienen un manejo hospitalario deficiente en el 21,4% de los casos y regular en el 2,4%, sin ningún caso de manejo hospitalario eficiente. Estos hallazgos son consistentes con la literatura que sugiere que, incluso en condiciones de bajo estrés, pueden existir otros factores que afectan negativamente el desempeño hospitalario, como la falta de recursos o el apoyo organizacional. López y Torres (2021) identificaron que el estrés laboral es un problema frecuente entre las enfermeras en unidades de cuidados intensivos, destacando la carga de trabajo excesiva y amplitud de la atención al paciente como principales factores estresantes. Estos factores pueden contribuir a la insuficiencia en el manejo hospitalario observada incluso en niveles bajos de estrés. Por otro lado, los profesionales con un nivel medio de estrés laboral mostraron un manejo hospitalario deficiente en el 57,1% de los casos, sin ningún caso de manejo hospitalario eficiente. Este hallazgo es particularmente preocupante, ya que sugiere que un nivel intermedio de estrés puede ser el más perjudicial, posiblemente porque estos individuos carecen de mecanismos efectivos de afrontamiento para manejar las demandas laborales. Aquella carencia de habilidades adecuadas para confrontar eventos estresantes puede llevar a un rendimiento subóptimo, afectando no solo la eficiencia operativa sino también la calidad de la atención brindada a cada paciente. Estos resultados son similares a los de López y Torres (2021), quienes identificaron que el estrés laboral es un problema frecuente entre las enfermeras en unidades de cuidados intensivos. Ambas investigaciones coinciden en que la presencia de estrés significativo, independientemente de su nivel, afecta negativamente el desempeño del personal de enfermería. Brown (2022) también subrayó que la enfermería es una profesión con un grado significativo de estrés, derivado de las responsabilidades cotidianas y los peligros potenciales. Esta situación podría explicar por qué los niveles intermedios de estrés se asocian con un manejo hospitalario deficiente. La constante exposición a

factores estresantes sin el apoyo adecuado puede resultar en un agotamiento emocional y físico que impide a los profesionales de la salud desempeñarse de manera efectiva. Este agotamiento puede manifestarse en errores en la atención, disminución de la capacidad de respuesta y una reducción general en la calidad del cuidado del paciente. Además, es importante considerar que los niveles intermedios de estrés podrían ser un indicio de una transición entre un estado de adaptación inicial y uno de agotamiento crónico. Los profesionales en este grupo pueden estar experimentando una fase de resistencia prolongada en la que intentan mantener el equilibrio frente a las demandas laborales, pero sin el éxito suficiente para evitar la caída en un manejo deficiente. Esta fase de resistencia puede estar marcada por una disminución gradual de la capacidad de recuperación y un aumento en la vulnerabilidad al agotamiento. Estos hallazgos implican que las intervenciones para manejar el estrés laboral deben ser específicas y dirigidas a diferentes niveles de estrés, especialmente el intermedio, para ser efectivas. Incluyendo implementar programas de apoyo emocional, capacitación en habilidades de afrontamiento y mejoras en el entorno laboral para reducir las cargas de trabajo y mejorar el apoyo organizacional. Al abordar estos factores, se puede mejorar significativamente el manejo hospitalario y la calidad de la atención en las ucis.

Para abordar la hipótesis específica, los resultados indican que el valor del Chi-cuadrado es 43,494 y el valor p es .000. Los datos específicos revelan que los empleados con un nivel bajo de estrés laboral tienen una seguridad del paciente deficiente en el 23,8% de los casos, sin que ninguno de estos empleados muestre una seguridad del paciente regular o eficiente. Por otro lado, aquellos con un nivel medio de estrés laboral presentan una seguridad del paciente deficiente en el 57,1% de los casos y no muestran una seguridad del paciente regular o eficiente. En contraste, el personal con un nivel alto de estrés laboral no muestra una seguridad del paciente deficiente (0%), pero presenta una seguridad del paciente regular y eficiente en el 9,5% de los casos cada uno. Estos resultados indican que el estrés laboral influye significativamente en la seguridad del paciente, con mayores niveles de estrés asociados a una seguridad del paciente deficiente. Es evidente que los empleados con niveles medios de estrés tienen más probabilidades de presentar una seguridad del paciente deficiente, mientras que aquellos con altos niveles de estrés muestran una mayor proporción de seguridad del paciente regular y eficiente.

Comparando estos resultados con otros estudios, Jiménez y Navas (2023) concluyeron que la enfermería es una profesión muy estresante y que existe una falta notable de estrategias para abordar y gestionar este problema de manera proactiva. Ellos enfatizaron la necesidad de implementar estrategias e iniciativas para evitar y manejar eficazmente el estrés en el ámbito hospitalario, subrayando la importancia de examinar las ramificaciones del estrés en el bienestar físico y emocional del personal de enfermería. Este enfoque es crucial, ya que una gestión ineficaz del estrés puede tener repercusiones directas sobre la seguridad del paciente, como se observa en los hallazgos del presente estudio. Asimismo, Jiménez, Zamora y Falcón (2022) concluyeron que el estrés laboral moderado era prevalente en el 53% de los enfermeros. Factores como la falta de personal y ver a un paciente padecer fueron identificados como significativos contribuyentes al estrés. Estos factores son similares a los identificados en nuestro estudio, donde los niveles intermedios de estrés se asocian con una mayor proporción de seguridad del paciente deficiente.

La hipótesis específica 2 de indican que el valor del Chi-cuadrado es 75,594 y el valor p es .000. Los datos específicos revelan que los empleados con un nivel bajo de estrés laboral tienen una eficiencia de los procesos deficiente en el 21,4% de los casos, regular en el 2,4%, y ninguno muestra una eficiencia de los procesos eficiente. Por otro lado, aquellos con un nivel medio de estrés laboral presentan una eficiencia de los procesos regular en el 57,1% de los casos y ninguno reportó una eficiencia de los procesos deficiente o eficiente. En contraste, el personal con un nivel alto de estrés no muestra una eficiencia de los procesos deficiente (0%), regular en el 0%, pero eficiente en el 19,0%. Estos resultados indican que el estrés laboral incide en la eficiencia de los procesos, con mayores niveles de estrés asociados a una eficiencia de los procesos deficiente. Es evidente que los empleados con niveles medios de estrés tienen más probabilidades de presentar una eficiencia de los procesos regular, mientras que aquellos con altos niveles de estrés muestran una mayor proporción de eficiencia de los procesos eficiente. Comparando estos resultados con otros estudios, Hegazy, Zein, Aboushady y Akmal (2021) investigaron las diversas consecuencias psicológicas en el personal médico que trabaja en la ucín durante la pandemia de COVID-19 en Egipto. Este estudio evidencio que el 79,2% de los participantes mostró un nivel de estrés razonablemente seguro, pero se destacó que las mujeres y los médicos experimentaron niveles significativamente más altos de estrés. Aunque este

estudio se centró en las consecuencias psicológicas, los hallazgos son consistentes con la conclusión de que el estrés laboral puede afectar al personal, tal como se observa en la eficiencia de los procesos en la ucin de Lima. De acuerdo con Rodríguez (2023), el estrés laboral afecta considerablemente al desempeño, manifestándose en un 75% de los individuos con niveles moderados y un 24% con niveles elevados de estrés. En cuanto al rendimiento laboral, un 55% presentó niveles moderados frente a un 45% que mostró niveles altos. Estos resultados son consistentes con los de este estudio, que evidencian cómo el estrés laboral repercute significativamente en la eficiencia de los procedimientos. Se subraya la importancia de una gestión efectiva del estrés para mejorar la eficacia laboral. Es crucial la implementación proactiva de medidas contra el estrés en el ambiente hospitalario para garantizar la máxima eficiencia procesal. Por ello, es vital aplicar estrategias adecuadas para el manejo del estrés en el trabajo, lo cual podría repercutir positivamente en el bienestar del personal de enfermería y en la eficacia operativa del entorno hospitalario.

En la hipótesis específica 3 si existe, los resultados indicaron que el valor del Chi-cuadrado es 1,293 y el valor p es .000. Los datos específicos revelan que los empleados con un nivel bajo de estrés laboral tienen una satisfacción del paciente deficiente en el 21,4% de los casos, regular en el 2,4%, y ninguno muestra una satisfacción del paciente eficiente. Por otro lado, aquellos con un nivel medio de estrés laboral evidencian una satisfacción del paciente regular en el 57,1% de los casos y ninguno reportó una satisfacción del paciente deficiente o eficiente. En contraste, el personal con un nivel alto de estrés laboral no muestra una satisfacción del paciente deficiente (0%), regular en el 0%, pero eficiente en el 19,0%. Estos resultados indican que el estrés incide significativamente en la satisfacción del paciente, con mayores niveles de estrés asociados a una satisfacción del paciente deficiente. Es evidente que los empleados con niveles medios de estrés tienen más probabilidades de presentar una satisfacción del paciente regular, mientras que aquellos con altos niveles de estrés muestran una mayor proporción de satisfacción del paciente eficiente. Comparando estos resultados con otros estudios, Chura (2023) indica que el 86% tenía un nivel alto de perspectiva profesional. La prueba Chi-cuadrado mostró una asociación significativa entre las variables. Estos hallazgos son consistentes con el presente estudio, ya que ambos demuestran una incidencia entre el estrés y aspectos importantes del desempeño profesional y la percepción en el entorno

hospitalario. Asimismo, Carrasco, Castillo, Salas y Reyes (2021) resaltan cómo el estrés en el trabajo influye en el rendimiento laboral. Estos descubrimientos subrayan la necesidad de aplicar métodos eficaces para gestionar el estrés en el trabajo, lo cual no solo mejora el bienestar del personal de enfermería, sino también la calidad del cuidado ofrecido a los pacientes.

Para abordar la hipótesis específica 4, los resultados indican que el valor del Chi-cuadrado es 5,225 y el valor p es .000. Los datos específicos revelan que los empleados con un nivel bajo de estrés laboral tienen una optimización de recursos deficiente en el 19,0% de los casos, regular en el 4,8%, y ninguno muestra una optimización de recursos eficiente. Por otro lado, aquellos con un nivel medio de estrés laboral presentan una optimización de recursos deficiente en el 57,1% de los casos y no reportaron una optimización de recursos regular o eficiente. En contraste, el personal con un nivel alto de estrés laboral no muestra una optimización de recursos deficiente (0%), regular en el 9,5%, pero eficiente en el 9,5%. Estos resultados indican que el estrés incide en la optimización de recursos, con mayores niveles de estrés asociados a una optimización de recursos deficiente. Está claro que los empleados con estrés moderado suelen tener una optimización de recursos menos eficiente, en contraste con aquellos sometidos a alto estrés que tienden a ser más eficientes. Coincidiendo con esto, Belizario (2021) identificó factores estresantes en enfermeras de áreas críticas hospitalarias como la carga laboral y falta de apoyo, lo que tiene efectos significativos en la optimización de recursos. Gamarra y Arévalo (2023) encontrando que la mayoría sufría estrés regularmente y presentaba un desempeño laboral medio. Sus conclusiones coinciden con las de este estudio sobre la conexión del estrés laboral con la optimización de recursos, subrayando la necesidad de manejar el estrés eficazmente para mejorar la eficiencia y rendimiento en hospitales. Estos resultados subrayan la importancia de establecer métodos eficientes para gestionar el estrés en entornos laborales, lo que contribuiría al bienestar del personal de enfermería y a una mayor eficacia en la administración de recursos en instalaciones hospitalarias.

Respecto a la hipótesis específica 5, el valor del Chi-cuadrado es 2,017 y el valor p es .000. muestran que los empleados con estrés laboral bajo registraron un 21,4% de atención deficiente, 2,4% regular y ningún caso de atención eficiente. Por otro lado,

personal con estrés medio solo tuvo un 57,1% de casos con atención regular y no hubo incidencias de atención deficiente o eficiente. En contraste, el personal con un nivel alto de estrés laboral muestra una calidad de atención eficiente en el 19,0% de los casos y ninguno presenta una calidad de atención deficiente o regular. Estos resultados indican que el estrés laboral influye significativamente en la calidad de atención, con mayores niveles de estrés asociados a una calidad de atención deficiente o regular. Es evidente que los empleados con niveles medios de estrés tienen más probabilidades de presentar una calidad de atención regular, mientras que aquellos con altos niveles de estrés muestran una mayor proporción de calidad de atención eficiente. Al comparar con otras investigaciones, Marcatoma y Arévalo (2023) establecieron la conexión entre el estrés y la ansiedad en enfermeros. Descubrieron que el 65,7% tenía estrés moderado, el 30,6% bajo y el 3,7% alto; mientras que, en ansiedad, el 58,3% mostraba un nivel regular, el 37% bajo y el 4,6% alto. Hubo una influencia importante entre estrés en las áreas física, psicológica y social y la ansiedad. Estos datos están en línea con este estudio, confirmando la influencia significativa del estrés en el desempeño profesional en entornos exigentes. De igual manera, Ortiz y Fuentes (2023) llevaron a cabo una investigación con fin de obtener una conexión entre el estrés laboral y las técnicas que utiliza el personal de enfermería para enfrentarlo. Los datos revelaron que el 64.4% de los encuestados experimentaban un nivel moderado de estrés laboral, y el 66.3% mostraba un nivel moderado en el uso de estrategias de afrontamiento. El estudio determinó que hay una correlación significativa entre el estrés en el trabajo y las tácticas utilizadas para gestionarlo, resaltando así la importancia del manejo efectivo del estrés con el fin de elevar la calidad de atención al paciente. Estos descubrimientos subrayan la urgencia de aplicar medidas efectivas para administrar el estrés laboral y mejorar tanto el bienestar de los trabajadores de enfermería como la asistencia que se les ofrece a los pacientes.

## V. CONCLUSIONES

1. El estudio sobre el impacto del estrés laboral en el equipo de enfermería y su gestión en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (ucin) de un hospital de Lima para el año 2024, reveló que existe una influencia significativa del estrés en la administración hospitalaria (Chi-cuadrado: 45,319; valor p: .000).
2. Se determinó que el estrés laboral tiene una influencia significativa en la seguridad del paciente en la ucin, con un (Chi-cuadrado de 43.494 y un valor p de .000).
3. Asimismo, se encontró que el estrés laboral afecta de manera considerable la eficiencia de los procesos en la ucin (Chi-cuadrado: 75,594; valor p: .000).
4. Asimismo, se encontró que el estrés laboral influye significativamente en la satisfacción del paciente en la ucin (Chi-cuadrado: 1,293; valor p: .000).
5. Se ha determinado que el estrés laboral afecta significativamente la optimización de recursos en la ucin (Chi-cuadrado: 5,225; valor p: .000).
6. Finalmente, se observa que el estrés laboral influye significativamente en la calidad de atención en la ucin (Chi-cuadrado: 2,017; valor p: .000).

## VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda implementar programas de manejo del estrés y bienestar para el personal de enfermería, enfocados en técnicas de relajación, mindfulness y apoyo psicológico. Estos programas pueden reducir el estrés y mejorar el manejo hospitalario en la ucín.
2. Es fundamental establecer protocolos de soporte emocional y capacitación continua para el personal de enfermería. Implementar talleres sobre manejo del estrés y técnicas de comunicación efectiva puede mejorar la seguridad del paciente.
3. Con fin de fortalecer la eficiencia de los procesos, se sugiere la integración de herramientas de gestión del tiempo y recursos, además de promover un ambiente de trabajo colaborativo. La optimización de la carga laboral y el uso de tecnología avanzada pueden contribuir a reducir el estrés y aumentar la eficiencia.
4. Se recomienda fomentar un ambiente de trabajo positivo y de apoyo entre los compañeros de trabajo. La implementación de programas de reconocimiento y recompensa puede aumentar la satisfacción del paciente al mejorar el bienestar del personal de enfermería.
5. Para una mejor optimización de recursos, es necesario proporcionar formación en gestión de recursos y técnicas de eficiencia operativa. También se sugiere la revisión y mejora de sistemas de gestión de inventarios y suministros en la ucín.
6. Se debe implementar un programa continuo de formación y desarrollo profesional para la enfermería. Además, la promoción de un entorno de trabajo saludable y equilibrado, con suficientes recursos y personal, siendo relevante mantener y fortalecer la calidad de atención en la ucín.

## REFERENCIAS

- Belizario J. Factores estresores en profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas hospitalarias. *Revista Innova Educación*. 2021; 3(3): 97-108. Disponible en: <https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/156>
- Bonilla Córdova KL. Repositorio de la Universidad Norbert Wiener. [Online].; 2023. Acceso 02 de 05 de 2024. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/9179>.
- Brown K. El estrés laboral en el personal de enfermería. *Saluta*. 2022; 3(1): 73-99. Disponible en: Saluta
- Carrasco O, Castillo E, Salas R, Reyes C. Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID-19. *Revista Cubana de Enfermería*. 2022; 38(2): 1-15. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4398>
- Chura. Estrés y percepción del profesional de enfermería durante la pandemia de COVID-19 en un hospital peruano. *Investigación E Innovación: Revista Científica De Enfermería*. 2023; 3(3): 36-43. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1845>
- Condezo Mendoza GE. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. [Online].; 2021. Acceso 02 de 05 de 2024. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58238>.
- Dos/MeSH. bvsalud. [Online].; 2020. Acceso 01 de 05 de 2024. Disponible en: <https://decs.bvsalud.org/es/ths/resource/?id=30349#:~:text=Individuos%20que%20trabajan%20en%20la,no%20sujetos%20a%20regulaci%C3%B3n%20p%C3%BAblica>.
- Delgado MAdH. *Estrés Laboral Trabajo INdSeHee*, editor. Madrid; 2022.
- Fernández J. Estrés y satisfacción laboral de enfermeras en servicios críticos durante la pandemia de COVID-19. *Revista Cubana de Enfermería*. 2024; 40(1): 1-17. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/6024>

Galeano PR. Teorías del Desempeño Laboral: Comprendiendo las Dinámicas del Rendimiento en el Trabajo. [Online].; 2023. Acceso 01 de 05 de 2024. Disponible en: <https://www.buk.co/blog/teorias-del-desempeno-laboral-comprendiendo-las-dinamicas-del-rendimiento-en-el-trabajo>.

Gamarra I, Arévalo R. Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de un centro médico de, Lima. Investigación E Innovación: Revista Científica De Enfermería. 2023; 3(3): 7-18. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1829>

Garay Oropeza M. Univerdad de San Martin de Porres. [Online].; 2021. Acceso 02 de 05 de 2024. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/8994>.

Gonzales Ricse YP. Repositorio de la Universidad Peruana Unión. [Online].; 2021. Acceso 01 de 05 de 2024. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4971>.

Gonzalo Cobos López ÁST. Estrés laboral en Enfermería de Cuidados Críticos. Dialnet. 2021; 5(4)

Hegazy A, Abdel T, Zein M, Aboushady A. Stress among health care providers in NICU department, tertiary pediatric care hospital during COVID-19 pandemic in Egypt. J Public Health Res. 2023; 12(1) Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9868485/>

Hospiceandcommunitycare. Atención general para pacientes hospitalizados. [Online].; 2024. Acceso 01 de 05 de 2024. Disponible en: <https://www.hospiceandcommunitycare.org/es/inpatient-care/general-inpatient-care/#:~:text=La%20atenci%C3%B3n%20hospitalaria%20general%20es,com o%20dolor%2C%20n%C3%A1useas%20o%20agitaci%C3%B3n>.

Jiménez M, Albornoz E, Vega V, Jiménez L, Hermida X. Estimación del Estrés Laboral en Personal de Enfermería de Cuidados Críticos del Hospital Quito N°1 de la

- Policia, abril 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 2023; 6(6)  
Disponible en: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.4252](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4252)
- Jiménez, Navas. Impacto del estrés laboral en los profesionales de enfermería que otorgan cuidados hospitalarios. *INSPIPILIP*. 2023; 7(1): 26-35. Disponible en: <https://doi.org/10.31790/inspilip.v7iESPECIAL.492>
- Juárez B. *El Economista*. [Online].; 2022. Acceso 02 de 05 de 2024. Disponible en: <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>.
- Lacosta VV. *EL estrés laboral Análisis y prevención*. 1st ed. España: UNE; 2019.
- Laime Pampa PM. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. [Online].; 2021. Acceso 2 de 05 de 2024. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69746>.
- Libre D. Estudio revela el gran estrés laboral de los latinoamericanos. *Diario Libre*. 01 Jun 2023.
- López G, Torres A, López M. Estrés laboral en Enfermería de Cuidados Críticos. *Revista científico-sanitaria*. 2021; 5(4)
- López Pérez GPPVMC. Repositorio Universidad Técnica de Ambato. [Online].; 2020. Acceso 02 de 05 de 2024. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31570>.
- Marcatoma L, Arévalo R. Nivel de estrés y ansiedad en profesionales de enfermería que trabajan en las áreas de alta complejidad del Hospital Vitarte, Lima – 2023. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*. 2023; 4(4): 631-643. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1245>
- María Magdalena Alonso-Castillo NAAG. Clima ético, estrés de conciencia y laboral de enfermeras y médicos que laboran en cuidados intensivos neonatal. *Scielo*. 2019; 19(2)

- Mary L. Gavin M. kidshealth. [Online]; 2019. Acceso 01 de 05de 2024. Disponible en: <https://kidshealth.org/es/parents/nicu-caring.html#:~:text=UCIN%20son%20las%20siglas%20de,que%20siguen%20a%20su%20nacimiento.>
- OMS. grupo2000. [Online].; 2022. Acceso 02 de 05 de 2024. Disponible en: <https://www.grupo2000.es/la-oms-reconoce-el-sindrome-de-burnout-como-enfermedad-profesional/#:~:text=Se%20trata%20de%20una%20enfermedad,de%20burnout%20como%20enfermedad%20profesional.>
- OMS. hospital según la OMS. [Online]; 2022. Acceso 01 de 05de 2024. Disponible en: <https://www.monografias.com/sign-up.>
- OMS. Trastornos de ansiedad. [Online].; 2023. Acceso 02 de 05 de 2024. Disponible en: [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/anxiety-disorders#:~:text=Se%20calcula%20que%20un%204,los%20trastornos%20mentales%20\(1\).](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/anxiety-disorders#:~:text=Se%20calcula%20que%20un%204,los%20trastornos%20mentales%20(1).)
- Ortiz O, Fuentes M. Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería en el servicio de Hospitalización de una Clínica Privada, Lima – Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 2023; 2: p. 7. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/5616>
- Peruano E. Minsa alerta que el 52.2% de limeños sufre de estrés provocado por el covid-19. *El Peruano*..
- PSYCHIATRY. Depersonalization/derealization disorder. In: *Diagnostic and Statistical Manual of Mental*; 2022.
- Reinaldo dos Santos Moura FJCS. Estrés, burnout y depresión en los profesionales de enfermería de las unidades de cuidados intensivos. *Scielo*. 2019;(54) Disponible en: <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.2.337321>
- Reyes A. Marsh. [Online].; 2023. Acceso 02 de 05 de 2024. Disponible en: <https://www.marsh.com/cl/es/about/media/4-out-of-10-latin-americans-stressed-daily.html.>

Rodríguez S. Programa para Mitigar el Estrés Laboral y Mejorar el Rendimiento del Personal Asistencial en la Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022. Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano. 2023; 4(2): 115-134. Disponible en: <https://revistavitalia.org/index.php/vitalia/article/view/29>

Rosa Cristina Lucero Calle AARC. Prevalencia del estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI en neonatos y adultos: revisión bibliográfica. Cienciadigital. 2023; 6(1.2) Disponible en: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/ConcienciaDigital/article/view/2478>

Sanchez K, Loli R, Sandoval M. 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). Rev enferm Herediana. 2016; 8(2): p. 115. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/2691>

Sandra Lee Gardner BSCMIEHSN. Merenstein y Gardner. Manual de cuidados intensivos neonatales. 9th ed. Elsevier España SLU, editor. España: RDK; 2021.

Selye H. Revistaendocrino. [Online].; 1936. Acceso 01 de 05 de 2024. Disponible en: <https://revistaendocrino.org/index.php/rcedm/article/view/71/135#:~:text=Esta%20respuesta%20fisiol%C3%B3gica%20a%20est%C3%ADmulos,de%20%E2%80%9CS%C3%ADndrome%20de%20Selye%E2%80%9D>.

Solis D, Zamudio L. Estrés laboral en enfermeros de áreas críticas de un establecimiento hospitalario en Lima. Revista Científica Ágora. 2022; 9(1): 4-51.

## **ANEXOS**

**Tabla de operacionalización de las variables**

| variables         | Definición conceptual   | Definición operacional  | Dimensiones              | Indicadores   | Ítems       | Escala de medición                                | Nivel y rango por variable                                 |
|-------------------|---|---|--------------------------|---|-------------|---|--|
| 1- Estrés laboral | El estrés laboral del personal de enfermería se define como un estado de tensión física, emocional y mental que surge de la desadaptación del individuo a las demandas laborales del entorno de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (ucin). Esta desadaptación se produce cuando las exigencias del trabajo superan los recursos de afrontamiento | El estrés laboral del personal de enfermería en la ucin se medirá a través de un cuestionario auto administrado | Carga de trabajo         | 1- Número promedio de pacientes por enfermera por turno.<br>2- Porcentaje de turnos de trabajo que exceden las 8 horas.<br>3- Percepción de falta de personal (escala Likert).<br>4- Cantidad de tareas repetitivas por turno.<br>5- Presión de tiempo percibida (escala Likert). | 1,2,3,4,5   | Ordinal<br><br>Deficiente<br>Regular<br>Eficiente | Bajo:<br>25 – 49<br>Medio:<br>50 – 74<br>Alto:<br>75 - 100 |
|                   |   |   | Control sobre el trabajo | 1- Percepción de autonomía en la toma de decisiones (escala Likert).<br>2- Posibilidad de influir en los procesos de trabajo (escala Likert).   | 7,8,9,10,11 |   |  |

|  |   |  |                                   |  |                       |  |  |
|--|---|--|-----------------------------------|--|-----------------------|--|--|
|  | <p>del personal de enfermería, generando un desequilibrio que afecta su bienestar físico, psicológico y social.</p> |  |                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>3- Control sobre el ritmo de trabajo (escala Likert).</li> <li>4- Capacidad para resolver problemas imprevistos (escala Likert).</li> <li>5- Apoyo de la supervisión en la toma de decisiones (escala Likert).</li> </ul>   |                       |  |  |
|  |   |  | <p>Relaciones interpersonales</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>1- Percepción de apoyo social por parte de los compañeros (escala Likert).</li> <li>2- Comunicación efectiva con el equipo de trabajo (escala Likert).</li> <li>3- Relaciones conflictivas con compañeros de trabajo (escala Likert).</li> <li>4- Empatía y apoyo emocional a los pacientes (escala Likert).</li> <li>5- Manejo de situaciones</li> </ul> | <p>12,13,14,15,16</p> |  |  |

|  |  |  |                                  |  |                |  |  |
|--|--|--|----------------------------------|--|----------------|--|--|
|  |  |  |                                  | difíciles con familiares de pacientes (escala Likert).   |                |  |  |
|  |  |  | Exposición a eventos traumáticos | <ul style="list-style-type: none"> <li>1- Número de eventos traumáticos presenciados por turno.</li> <li>2- Percepción de gravedad de los eventos traumáticos (escala Likert).</li> <li>3- Apoyo emocional disponible para afrontar eventos traumáticos (escala Likert).</li> <li>4- Capacitación para manejar situaciones de crisis (escala Likert).</li> <li>5- Estrategias personales de afrontamiento ante eventos traumáticos.</li> </ul> | 17,18,19,20,21 |  |  |

|                                |   |  |                        |  |                |                                    |   |
|--------------------------------|---|--|------------------------|--|----------------|------------------------------------|---|
|                                |   |  | Demanda emocional      | <ul style="list-style-type: none"> <li>1- Percepción de alta demanda emocional del trabajo (escala Likert).</li> <li>2- Necesidad de brindar apoyo emocional a los pacientes y sus familias (escala Likert).</li> <li>3- Dificultad para desconectarse emocionalmente del trabajo (escala Likert).</li> <li>4- Sensación de agotamiento emocional (escala Likert).</li> <li>5- Capacidad para expresar y manejar emociones difíciles.</li> </ul> | 22,23,24,25,26 |                                    |   |
| 2. manejo hospitalario en ucin | La influencia en el manejo hospitalario en ucin se define como el impacto positivo que tiene el | La influencia en el manejo hospitalario en ucin se medirá a través de un conjunto de indicadores | Seguridad del paciente | <ul style="list-style-type: none"> <li>1-Tasa de eventos adversos relacionados con la atención de enfermería.</li> <li>2-Implementación de protocolos de seguridad para la administración de medicamentos.</li> </ul>  | 27,28,29,30,31 | Deficiente<br>Regular<br>Eficiente | Deficiente:<br>25 – 49<br>Regular:<br>50 – 74<br>Bueno:<br>75 - 100 |

|  |                                   |   |  |  |  |  |
|--|-----------------------------------|---|--|--|--|--|
| <p>desempeño del personal de enfermería en la calidad de la atención brindada a los pacientes neonatos en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (ucin). Esta influencia se manifiesta en diversos aspectos del manejo hospitalario, como la seguridad del paciente, la eficiencia de los procesos, la satisfacción de los pacientes y sus familias, y la optimización de los recursos.</p> |                                   |   | <p>3-Registro y seguimiento de eventos adversos.<br/>4-Cultura de seguridad en la ucín (escala Likert).<br/>5-Percepción de seguridad del paciente por parte del personal de enfermería (escala Likert).</p> |  |  |  |
|  | <p>Eficiencia de los procesos</p> | <p>1-Tiempo promedio de espera para la atención de pacientes.<br/>2-Tasa de ocupación de camas en la ucín.<br/>3-Inventario y manejo adecuado de insumos y medicamentos.<br/>4-Implementación de protocolos para la gestión de procesos.<br/>5-Percepción de eficiencia en los procesos por parte del personal de enfermería (escala Likert).</p> | <p>32,33,34,35,36</p>  |  |  |  |
|  | <p>Satisfacción del paciente</p>  | <p>1-Nivel de satisfacción del paciente con la atención de enfermería (escala Likert).<br/>2-Nivel de satisfacción de las familias con la</p>   | <p>37,38,39,40,41</p>  |  |  |  |

|  |  |  |                          |   |                |  |  |
|--|--|--|--------------------------|---|----------------|--|--|
|  |  |  |                          | <p>atención de enfermería (escala Likert).</p> <p>3-Percepción de la calidad de la atención por parte del paciente y su familia (escala Likert).</p> <p>3-Atención personalizada y centrada en el paciente (escala Likert).</p> <p>Comunicación efectiva con el paciente y su familia (escala Likert)</p>   |                |  |  |
|  |  |  | Optimización de recursos | <p>1-Costo promedio de la atención por paciente en la ucin.</p> <p>2-Tasa de utilización de equipos médicos.</p> <p>3-Nivel de desperdicio de insumos y medicamentos.</p> <p>4-Implementación de estrategias para la optimización de recursos.</p> <p>5-Percepción de uso eficiente de los recursos por parte del personal de enfermería (escala Likert).</p> | 42,43,44,45,46 |  |  |
|  |  |  | Calidad de la atención   | 1-Tasa de mortalidad neonatal en la ucin.   | 47.48.49.50.51 |  |  |

|  |  |  |  |   |  |  |  |
|--|--|--|--|---|--|--|--|
|  |  |  |  | <p>2-Tasa de complicaciones en pacientes neonatos.</p> <p>3-Cumplimiento de estándares de calidad de la atención.</p> <p>4-Implementación de programas de mejora continua de la calidad.</p> <p>5-Percepción de la calidad de la atención por parte del personal de enfermería (escala Likert).</p> |  |  |  |
|--|--|--|--|---|--|--|--|

## Instrumento de Recolección de datos

### ENCUESTA SOBRE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA.

Estimada Licenciada en enfermería de cuidados intensivos neonatales, esta encuesta tiene como finalidad obtener información sobre el estrés del personal que labora en nuestra unidad de trabajo, se le agradece de antemano su tiempo, sinceridad y colaboración garantizándole que la información recolectada es de carácter confidencial, anónimo.

Instrucciones: Marque con (X) dentro del recuadro para enmarcar su respuesta.

|           |   |
|-----------|---|
| Deficient | 1 |
| Regular   | 2 |
| Eficiente | 3 |

|                |
|----------------|
| N° DE PACIENTE |
| 1              |
| 2              |
| 3              |

| DIMENSIONES      |  |   |   |   |
|------------------|--|---|---|---|
| CARGA DE TRABAJO |  | 1 | 2 | 3 |
| 1                | ¿Cuál es el número promedio de pacientes que debes atender por enfermera en un turno?                                  |   |   |   |
| 2                | ¿Qué porcentaje de tus turnos influyen la demora de entrega de reporte de turno que exceden las 12 horas establecidas? |   |   |   |
| 3                | , ¿cómo calificarías la percepción de falta de personal en tu unidad?  |   |   |   |
| 4                | ¿Cuántas tareas repetitivas realizas en promedio durante un turno de trabajo?  |   |   |   |

|    |  |   |   |   |
|----|--|---|---|---|
| 5  | ¿cómo percibes la presión de tiempo en tu jornada laboral?                               |   |   |   |
|    | <b>CONTROL SOBRE EL TRABAJO</b>  | 1 | 2 | 3 |
| 6  | ¿En qué medida sientes que tienes autonomía para tomar decisiones en tu trabajo          |   |   |   |
| 7  | ¿Tienes la posibilidad de influir en los procesos de trabajo en tu unidad?               |   |   |   |
| 8  | ¿Cuánto dominio de control tienes sobre el ritmo de trabajo diario?                      |   |   |   |
| 9  | ¿Te sientes capaz de resolver problemas imprevistos durante tu jornada laboral?          |   |   |   |
| 10 | ¿Recibes apoyo de tus supervisores en la toma de decisiones importantes?                 |   |   |   |
|    | <b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>  | 1 | 2 | 3 |
| 11 | ¿Cómo calificarías el apoyo social que recibes por parte de tus compañeros de trabajo?   |   |   |   |
| 12 | ¿Consideras que la comunicación con tu equipo de trabajo es efectiva y fluida?           |   |   |   |
| 13 | ¿qué tan frecuentes son las relaciones conflictivas con tus compañeros?                  |   |   |   |
| 14 | ¿Brindas empatía y apoyo emocional a los pacientes en tu cuidado diario?                 |   |   |   |
| 15 | ¿Cómo manejas las situaciones difíciles con los familiares de los pacientes que atiende? |   |   |   |

|    | <b>EXPOSICION A EVENTOS TRAUMATICOS</b>   | 1 | 2 | 3 |
|----|---|---|---|---|
| 16 | ¿Con qué frecuencia presencias eventos traumáticas durante un turno de trabajo?                           |   |   |   |
| 17 | ¿qué tan grave percibes los eventos adversos que presencias?  |   |   |   |
| 18 | ¿Qué nivel de apoyo emocional sientes que está disponible para afrontar eventos en tu entorno laboral?    |   |   |   |
| 19 | ¿Has recibido capacitación adecuada para manejar situaciones de crisis y eventos durante turno de trabajo |   |   |   |
| 20 | ¿Qué estrategias personales utilizas para afrontar eventos, ocurrencias en el trabajo?                    |   |   |   |
|    | <b>DEMANDA EMOCIONAL</b>  | 1 | 2 | 3 |
| 21 | ¿cómo calificarías la demanda emocional de tu trabajo diario?   |   |   |   |
| 22 | ¿Sientes la necesidad de brindar apoyo emocional a los pacientes y sus familias de manera regular?        |   |   |   |
| 23 | ¿Encuentras dificultad para desconectarte emocionalmente del trabajo al finalizar tu jornada laboral?     |   |   |   |
| 24 | ¿Experimentas sensación de agotamiento emocional como parte de tu trabajo Como enfermera?                 |   |   |   |
| 25 | ¿Consideras que tienes la capacidad para expresar y manejar emociones difíciles en tu entorno laboral?    |   |   |   |

## ENCUESTA MANEJO HOSPITALARIO EN UCIN

Estimada Licenciada en enfermería, esta encuesta tiene como finalidad obtener información sobre el Manejo Hospitalario en la unidad de cuidados intensivos neonatales, se le agradece de antemano su tiempo, sinceridad y colaboración garantizándole que la información recolectada es de carácter confidencial, anónimo.

Instrucciones: Marque con (X) dentro del recuadro para enmarcar su respuesta.

|            |   |
|------------|---|
| Deficiente | 1 |
| Regular    | 2 |
| Bueno      | 3 |

| N° DE PACIENTE |
|----------------|
| 1              |
| 2              |
| 3              |

|   | <b>SEGURIDAD DE PACIENTE</b>  | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ¿Cuál es la tasa de eventos adversos relacionados con la atención de enfermería que has observado en tu unidad?             |   |   |   |
| 2 | ¿Se implementan protocolos de seguridad de forma consistente para la administración de medicamentos en tu lugar de trabajo? |   |   |   |
| 3 | ¿Se registra y realiza seguimiento de los eventos adversos para aprender de ellos y mejorar la atención?                    |   |   |   |
| 4 | ¿cómo calificarías la cultura de seguridad en la unidad de cuidados intensivos neonatales (ucin)?                           |   |   |   |

|    |  |   |   |   |
|----|--|---|---|---|
| 5  | ¿Cómo percibes la seguridad del paciente desde la perspectiva del personal de enfermería en tu lugar de trabajo? |   |   |   |
|    | <b>EFICIENCIAS DE LOS PROCESOS</b>   | 1 | 2 | 3 |
| 6  | ¿Cuánto tiempo en promedio espera un paciente para recibir atención en la ucín?                                  |   |   |   |
| 7  | ¿Cuál es la tasa de ocupación de camas en la unidad de cuidados intensivos neonatales?                           |   |   |   |
| 8  | ¿Se realiza un inventario y manejo adecuado de insumos y medicamentos en tu lugar de trabajo?                    |   |   |   |
| 9  | ¿Se siguen protocolos establecidos para la gestión de procesos en la ucín?                                       |   |   |   |
| 10 | ¿cómo percibes la eficiencia en los procesos en tu entorno laboral?  |   |   |   |
|    | <b>SATISFACCION DEL PACIENTE</b>   | 1 | 2 | 3 |
| 11 | ¿Cómo calificaría el paciente su nivel de satisfacción con la atención de enfermería recibida?                   |   |   |   |
| 12 | ¿Y cómo calificarían las familias el nivel de satisfacción con la atención de enfermería proporcionada?          |   |   |   |
| 13 | ¿Qué percepción tienen el paciente y su familia sobre la calidad de la atención recibida?                        |   |   |   |

|    |  |   |   |   |
|----|--|---|---|---|
| 14 | ¿Reciben una atención personalizada y centrada en el paciente de parte del personal de enfermería? |   |   |   |
| 15 | ¿Se lleva a cabo una comunicación efectiva con el paciente y su familia en tu lugar de trabajo?    |   |   |   |
|    | <b>OPTIMIZACION DE RECURSOS</b>  | 1 | 2 | 3 |
| 16 | ¿Cuál es el costo promedio de la atención por paciente en la ucín?                                 |   |   |   |
| 17 | ¿Se utiliza de manera eficiente el equipo médico disponible en la unidad?                          |   |   |   |
| 18 | ¿Existe un nivel significativo de desperdicio de insumos y medicamentos en tu entorno laboral?     |   |   |   |
| 19 | ¿Se implementan estrategias para optimizar el uso de recursos en la ucín?                          |   |   |   |
| 20 | ¿cómo percibes el uso eficiente de recursos por parte del personal de enfermería?                  |   |   |   |
|    | <b>CALIDAD DE ATENCION</b>   | 1 | 2 | 3 |
| 21 | ¿Cuál es la tasa de mortalidad neonatal en la ucín?  |   |   |   |
| 22 | ¿Qué porcentaje de pacientes neonatos experimentales complicaciones durante su atención?           |   |   |   |
| 23 | ¿Se cumple con los estándares de calidad de la atención establecidos en tu lugar de trabajo?       |   |   |   |
| 24 | ¿Se han implementado programas de mejora continua de la calidad de la atención en la ucín?         |   |   |   |

|    |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|
| 25 | ¿cómo percibes la calidad de la atención por parte del personal de enfermería en tu entorno laboral? |  |  |  |
|----|--|--|--|--|

Evaluación de juicio de expertos

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Lima, 20 de Mayo del 2024

Señora : RIOS TORRES MONICA YANET

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Presente. -

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo cordial; asimismo, hacerle de su conocimiento que, en calidad de estudiante de la Escuela de Posgrado del Programa Académico de Maestría en los servicios de salud de la Universidad "César Vallejo", en la sede Lima Norte, promoción 2024, requerimos validar los instrumentos con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y optar el Grado Académico de Magister de los servicios de Salud.

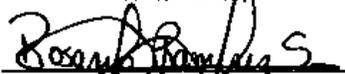
El título de mi proyecto de investigación es: Estrés laboral del personal de enfermería y su influencia en el manejo hospitalario en UCIN de un hospital Lima 2024; y es imprescindible contar con la aprobación de los instrumentos por parte de Servidores y Usuarios a fin de aplicarlos posteriormente; por ello, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a la línea de investigación .

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Instrumentos
- Certificado de validez de contenidos de instrumentos.

Quedo agradecido por la atención a la presente.

Atentamente,



RAMIREZ SULCA ROSARIO ANGELICA

DNI 21542969

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE I: ESTRÉS  
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA**

| N° | DIMENSIONES/ITEMS   | Pertinencia |    | Claridad |    | Relevancia |    | Sugerencias |
|----|---|-------------|----|----------|----|------------|----|-------------|
|    |   | Si          | No | Si       | No | Si         | No |             |
|    | <b>CARGA DE TRABAJO</b>   |             |    |          |    |            |    |             |
| 1  | ¿Cuál es el número promedio de pacientes que debes atender por enfermera en un turno?                                   | X           |    | X        |    | X          |    |             |
| 2  | ¿Qué porcentaje de tus turnos influyen la demora de entrega de reporte de turno, que exceden las 12 horas establecidas? | X           |    | X        |    | X          |    |             |
| 3  | ¿cómo calificarías la percepción de falta de personal en tu unidad?   | X           |    | X        |    | X          |    |             |
| 4  | ¿Cuántas tareas repetitivas realizas en promedio durante un turno de trabajo?   | X           |    | X        |    | X          |    |             |
| 5  | , ¿cómo percibes la presión de tiempo en tu jornada laboral?  | X           |    | X        |    | X          |    |             |
|    | <b>CONTROL SOBRE EL TRABAJO</b>   |             |    |          |    |            |    |             |
| 6  | ¿En qué medida sientes que tienes autonomía para tomar decisiones en tu trabajo   | X           |    | X        |    | X          |    |             |

|    |  |   |  |   |  |   |  |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 7  | ¿Tienes la posibilidad de influir en los procesos de trabajo en tu unidad?             | X |  | X |  | X |  |  |
| 8  | ¿Cuánto dominio de control tienes sobre el ritmo de trabajo diario?                    | X |  | X |  | X |  |  |
| 9  | ¿Te sientes capaz de resolver problemas imprevistos durante tu jornada laboral?        | X |  | X |  | X |  |  |
| 10 | ¿Recibes apoyo de tus supervisores en la toma de decisiones importantes?               | X |  | X |  | X |  |  |
|    | <b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>  |   |  |   |  |   |  |  |
| 11 | ¿Cómo calificarías el apoyo social que recibes por parte de tus compañeros de trabajo? | X |  | X |  | X |  |  |
| 12 | ¿Consideras que la comunicación con tu equipo de trabajo es efectiva y fluida?         | X |  | X |  | X |  |  |
| 13 | ¿qué tan frecuentes son las relaciones conflictivas con tus compañeros?                | X |  | X |  | X |  |  |
| 14 | ¿Brindas empatía y apoyo emocional a los pacientes en                                  | X |  | X |  | X |  |  |

|    |   |   |  |   |  |   |  |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
|    | tu cuidado diario?  |   |  |   |  |   |  |
| 15 | ¿Cómo manejas las situaciones difíciles con los familiares de los pacientes que atiendes?                 | X |  | X |  | X |  |
|    | <b>EXPOSICION A EVENTOS TRAUMATICOS</b>   |   |  |   |  |   |  |
| 16 | ¿Con qué frecuencia presencias eventos traumáticas durante un turno de trabajo?                           | X |  | X |  | X |  |
| 17 | ¿qué tan grave percibes los eventos adversos que presencias?  | X |  | X |  | X |  |
| 18 | ¿Qué nivel de apoyo emocional sientes que está disponible para afrontar eventos en tu entorno laboral?    | X |  | X |  | X |  |
| 19 | ¿Has recibido capacitación adecuada para manejar situaciones de crisis y eventos durante turno de trabajo | X |  | X |  | X |  |
| 20 | ¿Qué estrategias personales utilizas para afrontar eventos, ocurrencias en el trabajo?                    | X |  | X |  | X |  |
|    | <b>DEMANDA EMOCIONAL</b>  |   |  |   |  |   |  |
| 21 | ¿cómo calificarías la demanda emocional de tu trabajo   | X |  | X |  | X |  |

|    |  |        |  |        |  |        |  |
|----|--|--------|--|--------|--|--------|--|
|    | diario?  |        |  |        |  |        |  |
| 22 | ¿Sientes la necesidad de brindar apoyo emocional a los pacientes y sus familias de manera regular?     | X      |  | X      |  | X      |  |
| 23 | ¿Encuentras dificultad para desconectarte emocionalmente del trabajo al finalizar tu jornada laboral?  | X      |  | X      |  | X      |  |
| 24 | ¿Experimentas sensación de agotamiento emocional como parte de tu trabajo Como enfermera               | X<br>X |  | X<br>X |  | X<br>X |  |
| 25 | ¿Consideras que tienes la capacidad para expresar y manejar emociones difíciles en tu entorno laboral? | X      |  | X      |  | X      |  |

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE II : MANEJO**

**HOSPITALARIO**

| N° | DIMENSIONES/ITEMS   | Pertinencia |    | Claridad |    | Relevancia |    | Sugerencias |
|----|---|-------------|----|----------|----|------------|----|-------------|
|    |   | Si          | No | Si       | No | Si         | No |             |
|    | <b>SEGURIDAD DE PACIENTE</b>  | Si          | No | Si       | No | Si         | No |             |
| 1  | ¿Cuál es la tasa de eventos adversos relacionados con la atención de enfermería que has observado en tu unidad?             | X           |    | X        |    | X          |    |             |
| 2  | ¿Se implementan protocolos de seguridad de forma consistente para la administración de medicamentos en tu lugar de trabajo? | X           |    | X        |    | X          |    |             |
| 3  | ¿Se registra y realiza seguimiento de los eventos adversos para aprender de ellos y mejorar la atención?                    | X           |    | X        |    | X          |    |             |
| 4  | ¿cómo calificarías la cultura de seguridad en la unidad de cuidados intensivos neonatales (ucin)?                           | X           |    | X        |    | X          |    |             |
| 5  | ¿Cómo percibes la seguridad del paciente desde la perspectiva del personal de enfermería en tu lugar de trabajo?            | X           |    | X        |    | X          |    |             |

| <b>EFICIENCIAS DE LOS PROCESOS</b> |   |   |  |   |  |   |  |
|------------------------------------|---|---|--|---|--|---|--|
| 6                                  | ¿Cuánto tiempo en promedio espera un paciente para recibir atención en la ucín?                         | X |  | X |  | X |  |
| 7                                  | ¿Cuál es la tasa de ocupación de camas en la unidad de cuidados intensivos neonatales?                  | X |  | X |  | X |  |
| 8                                  | ¿Se realiza un inventario y manejo adecuado de insumos y medicamentos en tu lugar de trabajo?           | X |  | X |  | X |  |
| 9                                  | ¿Se siguen protocolos establecidos para la gestión de procesos en la ucín?                              | X |  | X |  | X |  |
| 10                                 | ¿cómo percibes la eficiencia en los procesos en tu entorno laboral?                                     | X |  | X |  | X |  |
| <b>SATISFACCION DEL PACIENTE</b>   |   |   |  |   |  |   |  |
| 11                                 | ¿Cómo calificaría el paciente su nivel de satisfacción con la atención de enfermería recibida?          | X |  | X |  | X |  |
| 12                                 | ¿Y cómo calificarían las familias el nivel de satisfacción con la atención de enfermería proporcionada? | X |  | X |  | X |  |

|                                 |  |   |  |   |  |   |  |  |
|---------------------------------|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 13                              | ¿Qué percepción tienen el paciente y su familia sobre la calidad de la atención recibida?          | X |  | X |  | X |  |  |
| 14                              | ¿Reciben una atención personalizada y centrada en el paciente de parte del personal de enfermería? | X |  | X |  | X |  |  |
| 15                              | ¿Se lleva a cabo una comunicación efectiva con el paciente y su familia en tu lugar de trabajo?    | X |  | X |  | X |  |  |
| <b>OPTIMIZACION DE RECURSOS</b> |  |   |  |   |  |   |  |  |
| 16                              | ¿Cuál es el costo promedio de la atención por paciente en la ucín?                                 | X |  | X |  | X |  |  |
| 17                              | ¿Se utiliza de manera eficiente el equipo médico disponible en la unidad?                          | X |  | X |  | X |  |  |
| 18                              | ¿Existe un nivel significativo de desperdicio de insumos y medicamentos en tu entorno laboral?     | X |  | X |  | X |  |  |
| 19                              | ¿Se implementan estrategias para optimizar el uso de recursos en la ucín?                          | X |  | X |  | X |  |  |
| 20                              | ¿cómo percibes el uso eficiente de recursos por parte del personal de enfermería?                  | X |  | X |  | X |  |  |

|    | <b>CALIDAD DE ATENCION</b>   |   |  |   |  |   |  |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 21 | ¿Cuál es la tasa de mortalidad neonatal en la ucín?  | X |  | X |  | X |  |  |
| 22 | ¿Qué porcentaje de pacientes neonatos experimenta complicaciones durante su atención?                | X |  | X |  | X |  |  |
| 23 | ¿Se cumple con los estándares de calidad de la atención establecidos en tu lugar de trabajo?         | X |  | X |  | X |  |  |
| 24 | ¿Se han implementado programas de mejora continua de la calidad de la atención en la ucín?           | X |  | X |  | X |  |  |
|    |  | X |  | X |  | X |  |  |
| 25 | ¿cómo percibes la calidad de la atención por parte del personal de enfermería en tu entorno laboral? | X |  | X |  | X |  |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia) \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad Aplicable [  ] Aplicable después de corregir [  ] No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg Mónica Paul Ríos Torres, DNI: 21541450.

Especialidad del validador: \_\_\_\_\_

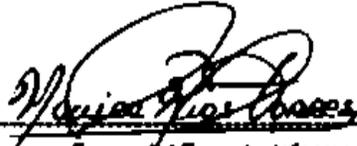
Pertinencia<sup>1</sup>: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

Relevancia<sup>2</sup>: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Ciudad<sup>3</sup>: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 2024

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Lima, 19 de Mayo del 2024

Señora : PAIPAY QUISPE GIOVANNA PATRICIA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Presente.-

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo cordial; asimismo, hacerle de su conocimiento que, en calidad de estudiante de la Escuela de Posgrado del Programa Académico de Maestría en los servicios de salud de la Universidad "César Vallejo", en la sede Lima Norte, promoción 2024, requerimos validar los instrumentos con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y optar el Grado Académico de Magister de los servicios de Salud.

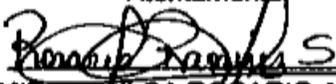
El título de mi proyecto de investigación es: Estrés laboral del personal de enfermería y su influencia en el manejo hospitalario en UCIN de un hospital Lima 2024; y es imprescindible contar con la aprobación de los instrumentos por parte de Servidores y Usuarios a fin de aplicarlos posteriormente; por ello, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a la línea de investigación .

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Instrumentos
- Certificado de validez de contenidos de instrumentos.

Quedo agradecido por la atención a la presente.

Atentamente

  
RAMIREZ SULCA ROSARIO ANGÉLICA  
DNI 21542969

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE I: ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA**

| N° | DIMENSIONES/ITEMS   | Pertinencia |    | Claridad |    | Relevancia |    | Sugerencias |
|----|---|-------------|----|----------|----|------------|----|-------------|
|    |   | Si          | No | Si       | No | Si         | No |             |
|    | <b>CARGA DE TRABAJO</b>   |             |    |          |    |            |    |             |
| 1  | ¿Cuál es el número promedio de pacientes que debes atender por enfermera en un turno?                                   | X           |    | X        |    | X          |    |             |
| 2  | ¿Qué porcentaje de tus turnos influyen la demora de entrega de reporte de turno, que exceden las 12 horas establecidas? | X           |    | X        |    | X          |    |             |
| 3  | ¿cómo calificarías la percepción de falta de personal en tu unidad?   | X           |    | X        |    | X          |    |             |
| 4  | ¿Cuántas tareas repetitivas realizas en promedio durante un turno de trabajo?   | X           |    | X        |    | X          |    |             |
| 5  | , ¿cómo percibes la presión de tiempo en tu jornada laboral?  | X           |    | X        |    | X          |    |             |
|    | <b>CONTROL SOBRE EL TRABAJO</b>   |             |    |          |    |            |    |             |
| 6  | ¿En qué medida sientes que tienes autonomía para tomar decisiones en tu trabajo?  | X           |    | X        |    | X          |    |             |

|    |  |   |  |   |  |   |  |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 7  | ¿Tienes la posibilidad de influir en los procesos de trabajo en tu unidad?             | X |  | X |  | X |  |  |
| 8  | ¿Cuánto dominio de control tienes sobre el ritmo de trabajo diario?                    | X |  | X |  | X |  |  |
| 9  | ¿Te sientes capaz de resolver problemas imprevistos durante tu jornada laboral?        | X |  | X |  | X |  |  |
| 10 | ¿Recibes apoyo de tus supervisores en la toma de decisiones importantes?               | X |  | X |  | X |  |  |
|    | <b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>  |   |  |   |  |   |  |  |
| 11 | ¿Cómo calificarías el apoyo social que recibes por parte de tus compañeros de trabajo? | X |  | X |  | X |  |  |
| 12 | ¿Consideras que la comunicación con tux equipo de trabajo es efectiva y fluida?        | X |  | X |  | X |  |  |
| 13 | ¿qué tan frecuentes son las relaciones conflictivas con tus compañeros?                | X |  | X |  | X |  |  |
| 14 | ¿Brindas empatía y apoyo emocional a los pacientes en                                  | X |  | X |  | X |  |  |

|    |   |   |  |   |  |   |  |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
|    | tu cuidado diario?  |   |  |   |  |   |  |
| 15 | ¿Cómo manejas las situaciones difíciles con los familiares de los pacientes que atiendes?                 | X |  | X |  | X |  |
|    | <b>EXPOSICION A EVENTOS TRAUMATICOS</b>   |   |  |   |  |   |  |
| 16 | ¿Con qué frecuencia presencias eventos traumáticas durante un turno de trabajo?                           | X |  | X |  | X |  |
| 17 | ¿qué tan grave percibes los eventos adversos que presencias?  | X |  | X |  | X |  |
| 18 | ¿Qué nivel de apoyo emocional sientes que está disponible para afrontar eventos en tu entorno laboral?    | X |  | X |  | X |  |
| 19 | ¿Has recibido capacitación adecuada para manejar situaciones de crisis y eventos durante turno de trabajo | X |  | X |  | X |  |
| 20 | ¿Qué estrategias personales utilizas para afrontar eventos, ocurrencias en el trabajo?                    | X |  | X |  | X |  |
|    | <b>DEMANDA EMOCIONAL</b>  |   |  |   |  |   |  |
| 21 | ¿cómo calificarías la demanda emocional de tu trabajo   | X |  | X |  | X |  |

|    |  |        |  |        |  |        |  |
|----|--|--------|--|--------|--|--------|--|
|    | diario?  |        |  |        |  |        |  |
| 22 | ¿Sientes la necesidad de brindar apoyo emocional a los pacientes y sus familias de manera regular?     | X      |  | X      |  | X      |  |
| 23 | ¿Encuentras dificultad para desconectarte emocionalmente del trabajo al finalizar tu jornada laboral?  | X      |  | X      |  | X      |  |
| 24 | ¿Experimentas sensación de agotamiento emocional como parte de tu trabajo Como enfermera               | X<br>X |  | X<br>X |  | X<br>X |  |
| 25 | ¿Consideras que tienes la capacidad para expresar y manejar emociones difíciles en tu entorno laboral? | X      |  | X      |  | X      |  |
|    |  |        |  |        |  |        |  |

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE II : MANEJO**

**HOSPITALARIO**

| N° | DIMENSIONES/ITEMS   | Pertinencia |    | Claridad |    | Relevancia |    | Sugerencias |
|----|---|-------------|----|----------|----|------------|----|-------------|
|    |   | Si          | No | Si       | No | Si         | No |             |
|    | <b>SEGURIDAD DE PACIENTE</b>  | Si          | No | Si       | No | Si         | No |             |
| 1  | ¿Cuál es la tasa de eventos adversos relacionados con la atención de enfermería que has observado en tu unidad?             | X           |    | X        |    | X          |    |             |
| 2  | ¿Se implementan protocolos de seguridad de forma consistente para la administración de medicamentos en tu lugar de trabajo? | X           |    | X        |    | X          |    |             |
| 3  | ¿Se registra y realiza seguimiento de los eventos adversos para aprender de ellos y mejorar la atención?                    | X           |    | X        |    | X          |    |             |
| 4  | ¿cómo calificarías la cultura de seguridad en la unidad de cuidados intensivos neonatales (ucin)?                           | X           |    | X        |    | X          |    |             |
| 5  | ¿Cómo percibes la seguridad del paciente desde la perspectiva del personal de enfermería en tu lugar de trabajo?            | X           |    | X        |    | X          |    |             |

| <b>EFICIENCIAS DE LOS PROCESOS</b> |   |   |  |   |  |   |  |
|------------------------------------|---|---|--|---|--|---|--|
| 6                                  | ¿Cuánto tiempo en promedio espera un paciente para recibir atención en la ucín?                         | X |  | X |  | X |  |
| 7                                  | ¿Cuál es la tasa de ocupación de camas en la unidad de cuidados intensivos neonatales?                  | X |  | X |  | X |  |
| 8                                  | ¿Se realiza un inventario y manejo adecuado de insumos y medicamentos en tu lugar de trabajo?           | X |  | X |  | X |  |
| 9                                  | ¿Se siguen protocolos establecidos para la gestión de procesos en la ucín?                              | X |  | X |  | X |  |
| 10                                 | ¿cómo percibes la eficiencia en los procesos en tu entorno laboral?                                     | X |  | X |  | X |  |
| <b>SATISFACCION DEL PACIENTE</b>   |   |   |  |   |  |   |  |
| 11                                 | ¿Cómo calificaría el paciente su nivel de satisfacción con la atención de enfermería recibida?          | X |  | X |  | X |  |
| 12                                 | ¿Y cómo calificarían las familias el nivel de satisfacción con la atención de enfermería proporcionada? | X |  | X |  | X |  |

|    |  |   |  |   |  |   |  |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 13 | ¿Qué percepción tienen el paciente y su familia sobre la calidad de la atención recibida?          | X |  | X |  | X |  |  |
| 14 | ¿Reciben una atención personalizada y centrada en el paciente de parte del personal de enfermería? | X |  | X |  | X |  |  |
| 15 | ¿Se lleva a cabo una comunicación efectiva con el paciente y su familia en tu lugar de trabajo?    | X |  | X |  | X |  |  |
|    | <b>OPTIMIZACION DE RECURSOS</b>  |   |  |   |  |   |  |  |
| 16 | ¿Cuál es el costo promedio de la atención por paciente en la ucín?                                 | X |  | X |  | X |  |  |
| 17 | ¿Se utiliza de manera eficiente el equipo médico disponible en la unidad?                          | X |  | X |  | X |  |  |
| 18 | ¿Existe un nivel significativo de desperdicio de insumos y medicamentos en tu entorno laboral?     | X |  | X |  | X |  |  |
| 19 | ¿Se implementan estrategias para optimizar el uso de recursos en la ucín?                          | X |  | X |  | X |  |  |
| 20 | ¿cómo percibes el uso eficiente de recursos por parte del personal de enfermería?                  | X |  | X |  | X |  |  |

|    | <b>CALIDAD DE ATENCION</b>   |   |  |   |  |   |  |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 21 | ¿Cuál es la tasa de mortalidad neonatal en la ucín?  | X |  | X |  | X |  |  |
| 22 | ¿Qué porcentaje de pacientes neonatos experimenta complicaciones durante su atención?  | X |  | X |  | X |  |  |
| 23 | ¿Se cumple con los estándares de calidad de la atención establecidos en tu lugar de trabajo?                                   | X |  | X |  | X |  |  |
| 24 | ¿Se han implementado programas de mejora continua de la calidad de la atención en la ucín?                                     | X |  | X |  | X |  |  |
|    |  | X |  | X |  | X |  |  |
| 25 | En una escala del 1 al 5, ¿cómo percibes la calidad de la atención por parte del personal de enfermería en tu entorno laboral? | X |  | X |  | X |  |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. PAULY QUILÓN GUERRERO ROSALBA DNI. 21273823

Especialidad del validador: GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

Pertinencia<sup>1</sup>: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia<sup>2</sup>: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad<sup>3</sup>: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Fecha: 19 / 05 / 2024

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Lima, 17 de Mayo del 2024

Señora : MALDONADO ELQUERA FANY ELENA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Presente.-

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo cordial; asimismo, hacerle de su conocimiento que, en calidad de estudiante de la Escuela de Posgrado del Programa Académico de Maestría en los servicios de salud de la Universidad "César Vallejo", en la sede Lima Norte, promoción 2024, requerimos validar los instrumentos con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y optar el Grado Académico de Magister de los servicios de Salud.

El título de mi proyecto de investigación es: Estrés laboral del personal de enfermería y su influencia en el manejo hospitalario en UCIN de un hospital Lima 2024; y es imprescindible contar con la aprobación de los instrumentos por parte de Servidores y Usuarios a fin de aplicarlos posteriormente; por ello, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a la línea de investigación .

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Instrumentos
- Certificado de validez de contenidos de instrumentos.

Quedo agradecido por la atención a la presente.

Atentamente,

  
RAMIREZ SULCA ROSARIO ANGELICA  
DNI 21542969

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE I: ESTRÉS**

**LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA**

| N° | DIMENSIONES/ITEMS   | Pertinencia |    | Claridad |    | Relevancia |    | Sugerencias |
|----|---|-------------|----|----------|----|------------|----|-------------|
|    |   | Si          | No | Si       | No | Si         | No |             |
|    | <b>CARGA DE TRABAJO</b>   |             |    |          |    |            |    |             |
| 1  | ¿Cuál es el número promedio de pacientes que debes atender por enfermera en un turno?                                   | X           |    | X        |    | X          |    |             |
| 2  | ¿Qué porcentaje de tus turnos influyen la demora de entrega de reporte de turno, que exceden las 12 horas establecidas? | X           |    | X        |    | X          |    |             |
| 3  | ¿cómo calificarías la percepción de falta de personal en tu unidad?   | X           |    | X        |    | X          |    |             |
| 4  | ¿Cuántas tareas repetitivas realizas en promedio durante un turno de trabajo?   | X           |    | X        |    | X          |    |             |
| 5  | , ¿cómo percibes la presión de tiempo en tu jornada laboral?  | X           |    | X        |    | X          |    |             |
|    | <b>CONTROL SOBRE EL TRABAJO</b>   |             |    |          |    |            |    |             |
| 6  | ¿En qué medida sientes que tienes autonomía para tomar decisiones en tu trabajo?  | X           |    | X        |    | X          |    |             |

|    |  |   |  |   |  |   |  |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 7  | ¿Tienes la posibilidad de influir en los procesos de trabajo en tu unidad?             | X |  | X |  | X |  |  |
| 8  | ¿Cuánto dominio de control tienes sobre el ritmo de trabajo diario?                    | X |  | X |  | X |  |  |
| 9  | ¿Te sientes capaz de resolver problemas imprevistos durante tu jornada laboral?        | X |  | X |  | X |  |  |
| 10 | ¿Recibes apoyo de tus supervisores en la toma de decisiones importantes?               | X |  | X |  | X |  |  |
|    | <b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>  |   |  |   |  |   |  |  |
| 11 | ¿Cómo calificarías el apoyo social que recibes por parte de tus compañeros de trabajo? | X |  | X |  | X |  |  |
| 12 | ¿Consideras que la comunicación con tux equipo de trabajo es efectiva y fluida?        | X |  | X |  | X |  |  |
| 13 | ¿qué tan frecuentes son las relaciones conflictivas con tus compañeros?                | X |  | X |  | X |  |  |
| 14 | ¿Brindas empatía y apoyo emocional a los pacientes en                                  | X |  | X |  | X |  |  |

|    |   |   |  |   |  |   |  |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
|    | tu cuidado diario?  |   |  |   |  |   |  |
| 15 | ¿Cómo manejas las situaciones difíciles con los familiares de los pacientes que attende?                  | X |  | X |  | X |  |
|    | <b>EXPOSICION A EVENTOS TRAUMATICOS</b>   |   |  |   |  |   |  |
| 16 | ¿Con qué frecuencia presencias eventos traumáticas durante un turno de trabajo?                           | X |  | X |  | X |  |
| 17 | ¿qué tan grave percibes los eventos adversos que presencias?  | X |  | X |  | X |  |
| 18 | ¿Qué nivel de apoyo emocional sientes que está disponible para afrontar eventos en tu entorno laboral?    | X |  | X |  | X |  |
| 19 | ¿Has recibido capacitación adecuada para manejar situaciones de crisis y eventos durante turno de trabajo | X |  | X |  | X |  |
| 20 | ¿Qué estrategias personales utilizas para afrontar eventos, ocurrencias en el trabajo?                    | X |  | X |  | X |  |
|    | <b>DEMANDA EMOCIONAL</b>  |   |  |   |  |   |  |
| 21 | ¿cómo calificarías la demanda emocional de tu trabajo   | X |  | X |  | X |  |

|    |  |        |  |        |  |        |  |
|----|--|--------|--|--------|--|--------|--|
|    | diario?  |        |  |        |  |        |  |
| 22 | ¿Sientes la necesidad de brindar apoyo emocional a los pacientes y sus familias de manera regular?     | X      |  | X      |  | X      |  |
| 23 | ¿Encuentras dificultad para desconectarte emocionalmente del trabajo al finalizar tu jornada laboral?  | X      |  | X      |  | X      |  |
| 24 | ¿Experimentas sensación de agotamiento emocional como parte de tu trabajo Como enfermera               | X<br>X |  | X<br>X |  | X<br>X |  |
| 25 | ¿Consideras que tienes la capacidad para expresar y manejar emociones difíciles en tu entorno laboral? | X      |  | X      |  | X      |  |

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE II: MANEJO**

**HOSPITALARIO**

| N° | DIMENSIONES/ITEMS   | Pertinencia |    | Claridad |    | Relevancia |    | Sugerencias |
|----|---|-------------|----|----------|----|------------|----|-------------|
|    |   | Si          | No | Si       | No | Si         | No |             |
|    | <b>SEGURIDAD DE PACIENTE</b>  | Si          | No | Si       | No | Si         | No |             |
| 1  | ¿Cuál es la tasa de eventos adversos relacionados con la atención de enfermería que has observado en tu unidad?             | X           |    | X        |    | X          |    |             |
| 2  | ¿Se implementan protocolos de seguridad de forma consistente para la administración de medicamentos en tu lugar de trabajo? | X           |    | X        |    | X          |    |             |
| 3  | ¿Se registra y realiza seguimiento de los eventos adversos para aprender de ellos y mejorar la atención?                    | X           |    | X        |    | X          |    |             |
| 4  | ¿cómo calificarías la cultura de seguridad en la unidad de cuidados intensivos neonatales (ucin)?                           | X           |    | X        |    | X          |    |             |
| 5  | ¿Cómo percibes la seguridad del paciente desde la perspectiva del personal de enfermería en tu lugar de trabajo?            | X           |    | X        |    | X          |    |             |

| <b>EFICIENCIAS DE LOS PROCESOS</b> |   |   |  |   |  |   |  |
|------------------------------------|---|---|--|---|--|---|--|
| 6                                  | ¿Cuánto tiempo en promedio espera un paciente para recibir atención en la ucín?                         | X |  | X |  | X |  |
| 7                                  | ¿Cuál es la tasa de ocupación de camas en la unidad de cuidados intensivos neonatales?                  | X |  | X |  | X |  |
| 8                                  | ¿Se realiza un inventario y manejo adecuado de insumos y medicamentos en tu lugar de trabajo?           | X |  | X |  | X |  |
| 9                                  | ¿Se siguen protocolos establecidos para la gestión de procesos en la ucín?                              | X |  | X |  | X |  |
| 10                                 | ¿cómo percibes la eficiencia en los procesos en tu entorno laboral?                                     | X |  | X |  | X |  |
| <b>SATISFACCION DEL PACIENTE</b>   |   |   |  |   |  |   |  |
| 11                                 | ¿Cómo calificaría el paciente su nivel de satisfacción con la atención de enfermería recibida?          | X |  | X |  | X |  |
| 12                                 | ¿Y cómo calificarían las familias el nivel de satisfacción con la atención de enfermería proporcionada? | X |  | X |  | X |  |

|    |  |   |  |   |  |   |  |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 13 | ¿Qué percepción tienen el paciente y su familia sobre la calidad de la atención recibida?          | X |  | X |  | X |  |  |
| 14 | ¿Reciben una atención personalizada y centrada en el paciente de parte del personal de enfermería? | X |  | X |  | X |  |  |
| 15 | ¿Se lleva a cabo una comunicación efectiva con el paciente y su familia en tu lugar de trabajo?    | X |  | X |  | X |  |  |
|    | <b>OPTIMIZACION DE RECURSOS</b>  |   |  |   |  |   |  |  |
| 16 | ¿Cuál es el costo promedio de la atención por paciente en la ucín?                                 | X |  | X |  | X |  |  |
| 17 | ¿Se utiliza de manera eficiente el equipo médico disponible en la unidad?                          | X |  | X |  | X |  |  |
| 18 | ¿Existe un nivel significativo de desperdicio de insumos y medicamentos en tu entorno laboral?     | X |  | X |  | X |  |  |
| 19 | ¿Se implementan estrategias para optimizar el uso de recursos en la ucín?                          | X |  | X |  | X |  |  |
| 20 | ¿cómo percibes el uso eficiente de recursos por parte del personal de enfermería?                  | X |  | X |  | X |  |  |

|    | <b>CALIDAD DE ATENCION</b>   |   |  |   |  |   |  |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 21 | ¿Cuál es la tasa de mortalidad neonatal en la ucín?  | X |  | X |  | X |  |  |
| 22 | ¿Qué porcentaje de pacientes neonatos experimenta complicaciones durante su atención?                | X |  | X |  | X |  |  |
| 23 | ¿Se cumple con los estándares de calidad de la atención establecidos en tu lugar de trabajo?         | X |  | X |  | X |  |  |
| 24 | ¿Se han implementado programas de mejora continua de la calidad de la atención en la ucín?           | X |  | X |  | X |  |  |
|    |  | X |  | X |  | X |  |  |
| 25 | ¿cómo percibes la calidad de la atención por parte del personal de enfermería en tu entorno laboral? | X |  | X |  | X |  |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ] Aplicable después de corregir [  ] No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Hellenida Elguera Fajó Elena DNI: 10.558.9903

Especialidad del validador: Mg. Gerencia en Salud

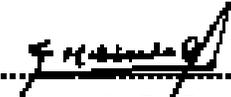
Pertinencia<sup>1</sup>: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia<sup>2</sup>: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad<sup>3</sup>: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Fecha:      / 05 / 2024

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante

**Encuesta; Estrés laboral del personal de enfermería en un hospital Lima, 2024.**

Se le agradece de antemano su sinceridad y colaboración garantizándole que la información que usted brinda es de carácter confidencial, anónimo.

Instrucciones: Marque con (X) dentro del recuadro para enmarcar su respuesta.

|       |   |
|-------|---|
| Bajo  | 1 |
| Medio | 2 |
| Alto  | 3 |

|                |
|----------------|
| N° DE PACIENTE |
| 1              |
| 2              |
| 3              |

| DIMENSIONES   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
|   | <b>CARGA DE TRABAJO</b>   | 1 | 2 | 3 | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| 1   | ¿Cuál es el número promedio de pacientes que debes atender por enfermera en un turno?                                   |   |   |   | ,641  |
| 2   | ¿Qué porcentaje de tus turnos influyen la demora de entrega de reporte de turno, que exceden las 12 horas establecidas? |   |   |   | ,778  |
| 3   | ¿cómo calificarías la percepción de falta de personal en tu unidad?   |   |   |   | ,700  |
| 4   | ¿Cuántas tareas repetitivas realizas en promedio durante un turno de trabajo?   |   |   |   | ,778  |
| 5   | ¿cómo percibes la presión de tiempo en tu jornada laboral?  |   |   |   | ,758  |
| Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.781$<br>La fiabilidad se considera como ACEPTABLE |   |   |   |   |   |
|   | <b>CONTROL SOBRE EL TRABAJO</b>   | 1 | 2 | 3 | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |

|   |   |   |   |   |      |
|---|---|---|---|---|------|
| 6   | ¿En qué medida sientes que tienes autonomía para tomar decisiones en tu trabajo                           |   |   |   | ,713 |
| 7   | ¿Tienes la posibilidad de influir en los procesos de trabajo en tu unidad?                                |   |   |   | ,700 |
| 8   | ¿Cuánto dominio de control tienes sobre el ritmo de trabajo diario?                                       |   |   |   | ,700 |
| 9   | ¿Te sientes capaz de resolver problemas imprevistos durante tu jornada laboral?                           |   |   |   | ,700 |
| 10  | ¿Recibes apoyo de tus supervisores en la toma de decisiones importantes?                                  |   |   |   | ,878 |
| Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.784$<br>La fiabilidad se considera como ACEPTABLE |   |   |   |   |      |
|   | <b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>   | 1 | 2 | 3 |      |
| 11  | ¿Cómo calificarías el apoyo social que recibes por parte de tus compañeros de trabajo?                    |   |   |   | ,641 |
| 12  | ¿Consideras que la comunicación con tu equipo de trabajo es efectiva y fluida?                            |   |   |   | ,778 |
| 13  | ¿Qué tan frecuentes son las relaciones conflictivas con tus compañeros?                                   |   |   |   | ,700 |
| 14  | ¿Brindas empatía y apoyo emocional a los pacientes en tu cuidado diario?                                  |   |   |   | ,778 |
| 15  | ¿Cómo manejas las situaciones difíciles con los familiares de los pacientes que atiendes?                 |   |   |   | ,758 |
| Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.781$<br>La fiabilidad se considera como ACEPTABLE |   |   |   |   |      |
|   | <b>EXPOSICION A EVENTOS TRAUMATICOS</b>   | 1 | 2 | 3 | ,667 |
| 16  | ¿Con qué frecuencia presencias eventos traumáticas durante un turno de trabajo?                           |   |   |   | ,742 |
| 17  | ¿Qué tan grave percibes los eventos adversos que presencias?  |   |   |   | ,700 |
| 18  | ¿Qué nivel de apoyo emocional sientes que está disponible para afrontar eventos en tu entorno laboral?    |   |   |   | ,742 |
| 19  | ¿Has recibido capacitación adecuada para manejar situaciones de crisis y eventos durante turno de trabajo |   |   |   | ,700 |

|   |  |   |   |   |      |
|---|--|---|---|---|------|
| 20  | ¿Qué estrategias personales utilizas para afrontar eventos, ocurrencias en el trabajo?                 |   |   |   | ,667 |
| Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.758$<br>La fiabilidad se considera como ACEPTABLE |  |   |   |   |      |
|   | <b>DEMANDA EMOCIONAL</b>   | 1 | 2 | 3 |      |
| 21  | ¿cómo calificarías la demanda emocional de tu trabajo diario?  |   |   |   | ,713 |
| 22  | ¿Sientes la necesidad de brindar apoyo emocional a los pacientes y sus familias de manera regular?     |   |   |   | ,700 |
| 23  | ¿Encuentras dificultad para desconectarte emocionalmente del trabajo al finalizar tu jornada laboral?  |   |   |   | ,700 |
| 24  | ¿Experimentas sensación de agotamiento emocional como parte de tu trabajo Como enfermera?              |   |   |   | ,700 |
| 25  | ¿Consideras que tienes la capacidad para expresar y manejar emociones difíciles en tu entorno laboral? |   |   |   | ,878 |
| Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.784$<br>La fiabilidad se considera como ACEPTABLE |  |   |   |   |      |

La confiabilidad del instrumento es: Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0.960$ , que se considera como BUENA

## ENCUESTA 2

Encuesta: Manejo Hospitalario de un Hospital Lima,.2024.

Se le agradece de antemano su sinceridad y colaboración garantizándole que la información que usted brinda es de carácter confidencial, anónimo.

Instrucciones: Marque con (X) dentro del recuadro para enmarcar su respuesta.

|            |   |
|------------|---|
| Deficiente | 1 |
| Regular    | 2 |
| Bueno      | 3 |

|                |
|----------------|
| N° DE PACIENTE |
| 1              |
| 2              |
| 3              |

|   | <b>SEGURIDAD DE PACIENTE</b>  | 1 | 2 | 3 | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ¿Cuál es la tasa de eventos adversos relacionados con la atención de enfermería que has observado en tu unidad?             |   |   |   | ,713  |
| 2 | ¿Se implementan protocolos de seguridad de forma consistente para la administración de medicamentos en tu lugar de trabajo? |   |   |   | ,700  |

|   |  |   |   |   |      |
|---|--|---|---|---|------|
| 3   | ¿Se registra y realiza seguimiento de los eventos adversos para aprender de ellos y mejorar la atención?         |   |   |   | ,700 |
| 4   | ¿cómo calificarías la cultura de seguridad en la unidad de cuidados intensivos neonatales (ucin)?                |   |   |   | ,700 |
| 5   | ¿Cómo percibes la seguridad del paciente desde la perspectiva del personal de enfermería en tu lugar de trabajo? |   |   |   | ,878 |
| <p>Alfa de Cronbach: <math>\alpha = 0.784</math></p> <p>La fiabilidad se considera como ACEPTABLE</p> |  |   |   |   |      |
|   | <b>EFICIENCIAS DE LOS PROCESOS</b>   | 1 | 2 | 3 |      |
| 6   | ¿Cuánto tiempo en promedio espera un paciente para recibir atención en la ucin?                                  |   |   |   | ,667 |
| 7   | ¿Cuál es la tasa de ocupación de camas en la unidad de cuidados intensivos neonatales?                           |   |   |   | ,742 |
| 8   | ¿Se realiza un inventario y manejo adecuado de insumos y medicamentos en tu lugar de trabajo?                    |   |   |   | ,700 |

|   |   |   |   |   |      |
|---|---|---|---|---|------|
| 9   | ¿Se siguen protocolos establecidos para la gestión de procesos en la ucín?                              |   |   |   | ,742 |
| 10  | ¿cómo percibes la eficiencia en los procesos en tu entorno laboral?                                     |   |   |   | ,700 |
| <p>Alfa de Cronbach: <math>\alpha = 0.758</math></p> <p>La fiabilidad se considera como ACEPTABLE</p> |   |   |   |   |      |
|   | <b>SATISFACCION DEL PACIENTE</b>  | 1 | 2 | 3 |      |
| 11  | ¿Cómo calificaría el paciente su nivel de satisfacción con la atención de enfermería recibida?          |   |   |   | ,641 |
| 12  | ¿Y cómo calificarían las familias el nivel de satisfacción con la atención de enfermería proporcionada? |   |   |   | ,778 |
| 13  | ¿Qué percepción tienen el paciente y su familia sobre la calidad de la atención recibida?               |   |   |   | ,700 |
| 14  | ¿Reciben una atención personalizada y centrada en el paciente de parte del personal de enfermería?      |   |   |   | ,778 |
| 15  | ¿Se lleva a cabo una comunicación efectiva con el paciente y su familia en tu lugar de trabajo?         |   |   |   | ,758 |

|   |  |   |   |   |      |
|---|--|---|---|---|------|
| Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.781$        |  |   |   |   |      |
| La fiabilidad se considera como ACEPTABLE |  |   |   |   |      |
|   | <b>OPTIMIZACION DE RECURSOS</b>  | 1 | 2 | 3 |      |
| 16  | ¿Cuál es el costo promedio de la atención por paciente en la ucín?                             |   |   |   | ,713 |
| 17  | ¿Se utiliza de manera eficiente el equipo médico disponible en la unidad?                      |   |   |   | ,700 |
| 18  | ¿Existe un nivel significativo de desperdicio de insumos y medicamentos en tu entorno laboral? |   |   |   | ,700 |
| 19  | ¿Se implementan estrategias para optimizar el uso de recursos en la ucín?                      |   |   |   | ,700 |
| 20  | ¿cómo percibes el uso eficiente de recursos por parte del personal de enfermería?              |   |   |   | ,878 |
| Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.784$        |  |   |   |   |      |
| La fiabilidad se considera como ACEPTABLE |  |   |   |   |      |
|   | <b>CALIDAD DE ATENCION</b>   | 1 | 2 | 3 | ,641 |
| 21  | ¿Cuál es la tasa de mortalidad neonatal en la ucín?  |   |   |   | ,778 |

|   |  |  |  |  |      |
|---|--|--|--|--|------|
| 22  | ¿Qué porcentaje de pacientes neonatos experimentales complicaciones durante su atención?             |  |  |  | ,700 |
| 23  | ¿Se cumple con los estándares de calidad de la atención establecidos en tu lugar de trabajo?         |  |  |  | ,778 |
| 24  | ¿Se han implementado programas de mejora continua de la calidad de la atención en la ucín?           |  |  |  | ,758 |
| 25  | ¿cómo percibes la calidad de la atención por parte del personal de enfermería en tu entorno laboral? |  |  |  | ,641 |
| Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.781$        |  |  |  |  |      |
| La fiabilidad se considera como ACEPTABLE |  |  |  |  |      |

La confiabilidad del instrumento es: Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0.960$ , que se considera como BUENA.

## Resultados de analisis de consistencia interna

### ENCUESTA 1

Encuesta; Estrés laboral del personal de enfermería en un hospital Lima, 2024.

Se le agradece de antemano su sinceridad y colaboración garantizándole que la información que usted brinda es de carácter confidencial, anónimo.

Instrucciones: Marque con (X) dentro del recuadro para enmarcar su respuesta.

|       |   |
|-------|---|
| Bajo  | 1 |
| Medio | 2 |
| Alto  | 3 |

|                |
|----------------|
| N° DE PACIENTE |
| 1              |
| 2              |
| 3              |

| DIMENSIONES |  |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|
|             | CARGA DE TRABAJO   | 1 | 2 | 3 | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| 1           | ¿Cuál es el número promedio de pacientes que debes atender por enfermera en un turno?                                    |   |   |   | ,641  |
| 2           | ¿Qué porcentaje de tus turnos influyen la demurs de entreats de reporte de turno, que exceder las 12 horas establecidas? |   |   |   | ,778  |
| 3           | ¿cómo calificarías la percepción de falta de personal en tu unidad?  |   |   |   | ,700  |
| 4           | ¿Cuántas tareas repetitivas realizas en promedio durante un turno de trabajo?  |   |   |   | ,778  |
| 5           | ¿cómo percibes la presión de tiempo en tu jornada laboral?   |   |   |   | ,758  |

| Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.781$<br>La fiabilidad se considera como ACEPTABLE |  |   |   |   |   |
|---|--|---|---|---|---|
|   | <b>CONTROL SOBRE EL TRABAJO</b>  | 1 | 2 | 3 | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| 6   | ¿En qué medida sientes que tienes autonomía para tomar decisiones en tu trabajo?         |   |   |   | ,713  |
| 7   | ¿Tienes la posibilidad de influir en los procesos de trabajo en tu unidad?               |   |   |   | ,700  |
| 8   | ¿Cuánto dominio de control tienes sobre el ritmo de trabajo diario?                      |   |   |   | ,700  |
| 9   | ¿Te sientes capaz de resolver problemas imprevistos durante tu jornada laboral?          |   |   |   | ,700  |
| 10  | ¿Recibes apoyo de tus supervisores en la toma de decisiones importantes?                 |   |   |   | ,878  |
| Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.784$<br>La fiabilidad se considera como ACEPTABLE |  |   |   |   |   |
|   | <b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>  | 1 | 2 | 3 |   |
| 11  | ¿Cómo calificarías el apoyo social que recibes por parte de tus compañeros de trabajo?   |   |   |   | ,641  |
| 12  | ¿Consideras que la comunicación con tu equipo de trabajo es efectiva y fluida?           |   |   |   | ,778  |
| 13  | ¿Qué tan frecuentes son las relaciones conflictivas con tus compañeros?                  |   |   |   | ,700  |
| 14  | ¿Brindas empatía y apoyo emocional a los pacientes en tu cuidado diario?                 |   |   |   | ,778  |
| 15  | ¿Cómo manejas las situaciones difíciles con los familiares de los pacientes que atiende? |   |   |   | ,758  |
| Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.781$<br>La fiabilidad se considera como ACEPTABLE |  |   |   |   |   |
|   | <b>EXPOSICION A EVENTOS TRAUMATICOS</b>  | 1 | 2 | 3 |   |
| 16  | ¿Con qué frecuencia presencias eventos traumáticos durante un turno de trabajo?          |   |   |   | ,742  |
| 17  | ¿Qué tan grave percibes los eventos adversos que presencias?                             |   |   |   | ,700  |

|   |   |   |   |   |      |
|---|---|---|---|---|------|
| 18  | ¿Qué nivel de apoyo emocional sientes que está disponible para afrontar eventos en tu entorno laboral?    |   |   |   | ,742 |
| 19  | ¿Has recibido capacitación adecuada para manejar situaciones de crisis y eventos durante turno de trabajo |   |   |   | ,700 |
| 20  | ¿Qué estrategias personales utilizas para afrontar eventos, ocurrencias en el trabajo?                    |   |   |   | ,667 |
| Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.758$<br>La fiabilidad se considera como ACEPTABLE |   |   |   |   |      |
|   | <b>DEMANDA EMOCIONAL</b>  | 1 | 2 | 3 |      |
| 21  | ¿cómo calificarías la demanda emocional de tu trabajo diario?   |   |   |   | ,713 |
| 22  | ¿Sientes la necesidad de brindar apoyo emocional a los pacientes y sus familias de manera regular?        |   |   |   | ,700 |
| 23  | ¿Encuentras dificultad para desconectarte emocionalmente del trabajo al finalizar tu jornada laboral?     |   |   |   | ,700 |
| 24  | ¿Experimentas sensación de agotamiento emocional como parte de tu trabajo Como enfermera?                 |   |   |   | ,700 |
| 25  | ¿Consideras que tienes la capacidad para expresar y manejar emociones difíciles en tu entorno laboral?    |   |   |   | ,878 |
| Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.784$<br>La fiabilidad se considera como ACEPTABLE |   |   |   |   |      |

La confiabilidad del instrumento es: Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0.960$ , que se considera como BUENA.

Consentimiento o asentamiento informado UCV

## ENCUESTA DE TESIS

ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA Y SU INFLUENCIA DEL MANEJO HOSPITALARIO DE UN HOSPITAL LIMA, 2024.

Correo \*

rrxxljanett79@gmail.com

0 de 0 puntos

Sin título

Sección sin título

0 de 50 puntos

✗ brindar su consentimiento de manera anonima

\_\_\_\_\_ / 1

SI

✗

NO

## ENCUESTA DE TESIS

ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA Y SU INFLUENCIA DEL MANEJO HOSPITALARIO DE UN HOSPITAL LIMA, 2024.

Correo \*

clarita2904@hotmail.com

0 de 0 puntos

Sin título

Sección sin título

0 de 50 puntos

✗ brindar su consentimiento de manera anonima

\_\_\_\_\_ / 1

SI

✗

NO

# Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación

## AUTORIZACION DE USO DE INFORMACION DE LA ENTIDAD

Yo, Dr: Luis Enrique Vizcarra Jara identificado con DNI.....08801837  
en mi calidad de Director Médico del Hospital María Auxiliadora, RUC Nro.  
20162041291 ubicado en la ciudad de Lima.

## OTORGO LA AUTORIZACION

A la señora, Rosario Angelica Ramirez Sulca identificada con DNI  
21542969, de la Maestría de Gestión en los Servicios de la Salud para que utilice  
la siguiente información de la entidad para tema de estudio de la elaboración de  
la tesis titulada "Estrés laboral del personal de enfermería y su influencia el  
manejo hospitalario en UCIN de un Hospital de Lima, 2024 "con la finalidad de  
que pueda desarrollar su Tesis para optar el Grado de Magister.

- ( ) Mantener en reserva el nombre de la entidad o cualquier distintivo de la empresa.
- ( ) Mencionar el nombre de la empresa.

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

  
.....  
MC. LUIS ENRIQUE VIZCARRA JARA  
DIRECTOR GENERAL  
.....  
CMP 022033 RNE 019438

Firma y sello del Representante .  
DNI 08801837

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

| Graduado                                     | Grado o Título  | Institución  |
|--|---|--|
| RIOS TORRES. MONICA<br>YANET<br>DNI 21541450 | <b>ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN CUIDADOS INTENSIVOS</b><br><br>Fecha de diploma: 22/02/2007<br>Modalidad de estudios: -<br><br>Fecha matricula: Sin información (***)<br>Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN<br><b>PERU</b>                         |
| RIOS TORRES. MONICA<br>YANET<br>DNI 21541450 | <b>LICENCIADO EN ENFERMERIA</b><br><br>Fecha de diploma: 13/04/1998<br>Modalidad de estudios: -   | UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA<br><b>PERU</b>      |
| RIOS TORRES. MONICA<br>YANET<br>DNI 21541450 | <b>BACHILLER EN ENFERMERIA</b><br><br>Fecha de diploma: 14/01/1998<br>Modalidad de estudios: -<br><br>Fecha matricula: Sin información (***)<br>Fecha egreso: Sin información (***)                           | UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA<br><b>PERU</b>      |
| RIOS TORRES. MONICA<br>YANET<br>DNI 21541450 | <b>MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD</b><br><br>Fecha de diploma: 03/11/22<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL<br><br>Fecha matricula: 28/03/2011<br>Fecha egreso: 29/08/2016                    | UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE JUÁNUCO<br><b>PERU</b> |

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

| Graduado  | Grado y Título   | Institución   |
|---|--|---|
| PAJPAY QUISPE, GIOVANNA<br>PATRICIA<br>DNI 21878823 | LICENCIADA EN ENFERMERIA<br><br>Fecha de diploma: 31/12/1999<br>Modalidad de estudios: -   | UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE<br>TORRES<br><b>PERU'</b>          |
| PAJPAY QUISPE, GIOVANNA<br>PATRICIA<br>DNI 21878823 | TÍTULO DE ESPECIALISTA<br>CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES<br><br>Fecha de diploma: 27/03/13<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL<br><br>Fecha matricula: Sin información (***)<br>Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS<br>GONZAGA DE ICA<br><b>PERU'</b> |
| PAJPAY QUISPE, GIOVANNA<br>PATRICIA<br>DNI 21878823 | BACHILLER EN ENFERMERIA<br><br>Fecha de diploma: 30-10-1999<br>Modalidad de estudios: -<br><br>Fecha matricula: Sin información (***)<br>Fecha egreso: Sin información (***)   | UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE<br>TORRES<br><b>PERU'</b>          |
| PAJPAY QUISPE, GIOVANNA<br>PATRICIA<br>DNI 21878823 | MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE<br>LA SALUD<br><br>Fecha de diploma: 11/07/22<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL<br><br>Fecha matricula: 05-09-2015<br>Fecha egreso: 17-12-2016                             | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.<br><b>PERU'</b>                |

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

| Graduado   | Grado o Título  | Institución  |
|--|---|--|
| MALDONADO ELGUERA, FANY<br>ELENA<br>DNI 10558903 | <b>ESPECIALISTA EN ENFERMERIA MATERNO<br/>INFANTIL</b><br><br>Fecha de diploma: 19/07/2007<br>Modalidad de estudios: -<br><br>Fecha matricula: Sin información (***)<br>Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A.<br><b>PERU</b>              |
| MALDONADO ELGUERA, FANY<br>ELENA<br>DNI 10558903 | <b>BACHILLER EN ENFERMERIA</b><br><br>Fecha de diploma: 02/12/87<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL<br><br>Fecha matricula: Sin información (***)<br>Fecha egreso: Sin información (***)                  | UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE<br>SAN MARCOS<br><b>PERU</b> |
| MALDONADO ELGUERA, FANY<br>ELENA<br>DNI 10558903 | <b>ENFERMERA</b><br><br>Fecha de diploma: 18/03/88<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL   | UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE<br>SAN MARCOS<br><b>PERU</b> |
| MALDONADO ELGUERA, FANY<br>ELENA<br>DNI 10558903 | <b>MAESTRO EN GERENCIA EN SALUD</b><br><br>Fecha de diploma: 24/02/16<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL<br><br>Fecha matricula: 04/01/2010<br>Fecha egreso: 06/08/2011                                   | UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO<br><b>PERU</b>             |