



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad del cuidado relacionado al estrés laboral del profesional
de enfermería servicio de emergencia Hospital III Angamos –
Miraflores 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Cortez Veliz, Maritza Marleny (ORCID: 0000-0001-6845-1594)

ASESORA:

Dra. Díaz Mujica, Juana Yris (ORCID: 0000-0001-8268-4626)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta investigación está dedicada con mucho cariño para mis hijos, esposo y sobrina por el apoyo incondicional que me brindaron durante toda esta experiencia.

Agradecimiento

Agradezco a mis hijos, esposo, sobrina y docente por la paciencia que tuvieron para la realización de esta investigación.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Marco teórico	5
III. Metodología	17
3.1. Diseño y tipo de investigación	17
3.2. Operacionalización de variables	18
3.3. Población muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos:	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. Resultados	24
V. Discusión de resultados	34
V. Conclusiones	39
VI. Recomendaciones	40
Referencias	42
Anexos	
Anexo 1. Matriz de consistencia	

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Anexo 3. Instrumentos

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

Anexo 5. Fichas técnicas de instrumentos

Anexo 6. Base de datos

Anexo 7. Consentimiento informado

Anexo 8. Permiso de la institución

Índice de tablas

Tabla 1	19
<i>Calidad del cuidado</i>	19
Tabla 2	20
<i>Estrés laboral</i>	20
Tabla 3	22
<i>Fiabilidad: calidad del cuidado</i>	22
Tabla 4	22
<i>Fiabilidad: estrés laboral</i>	22
Tabla 5	24
<i>V1. Calidad del cuidado</i>	24
Tabla 6	25
<i>Dimensiones de la variable calidad del cuidado</i>	25
Tabla 7	26
<i>V2. Estrés laboral</i>	26
Tabla 8	27
<i>Dimensiones de la variable estrés laboral</i>	27
Tabla 9	28
<i>Cruce de la v1. Calidad del cuidado y la v2. Estrés laboral</i>	28
Tabla 10	29
<i>Medición de la normalidad</i>	29
Tabla 11	30
<i>Prueba de hipótesis general</i>	30
Tabla 12	31
<i>Prueba de hipótesis específica 1</i>	31

Tabla 13	32
<i>Prueba de hipótesis específica 2</i>	32
Tabla 14	33
<i>Prueba de hipótesis específica 3</i>	33

Índice de figuras

Figura 1. Esquema del diseño	18
Figura 2. V1. Calidad del cuidado	24
Figura 3. Dimensiones de la variable calidad del cuidado	25
Figura 4. V2. Estrés laboral	26
Figura 5. Dimensiones de la variable estrés laboral	27

Resumen

El objetivo del trabajo fue Determinar la calidad del cuidado y su relación con el estrés laboral en el profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos Miraflores 2021; teniendo un enfoque cuantitativo de tipo básico, nivel correlacional, de diseño no experimental, que contó con una muestra de 60 profesionales de enfermería. Así mismo como técnica se aplicó la encuesta, el *check list*, como instrumentos la guía de observación de calidad del cuidado de Elera y Bazán. Adaptado por Roxana Taboada Pesantes (2018); para el estrés laboral, el cuestionario de Cristina Maslach (1986), Obteniéndose mediante la prueba piloto, aplicada en 15 profesionales de enfermería, una buena fiabilidad.

Los resultados alcanzados fueron: El 55% manifestaron que la calidad del cuidado a un nivel regular, el 41.67% en nivel bueno y un 3.33% en un nivel malo. Referente a la segunda variable, el 65% sufre de estrés laboral en un nivel regular, el 31.67% un nivel alto y el 3.33% un nivel bajo. En relación con la hipótesis, se comprueba y concluye que sí existe una relación entre la calidad del cuidado y el estrés laboral, a consecuencia de haber obtenido un $p=000$ y un $Rh=0.764$.

Palabras clave: Calidad del cuidado, estrés laboral, agotamiento emocional, despersonalización y desgaste personal.

Abstract

The objective of the work was to determine the relationship between the quality of care and work stress in the emergency nursing professional - Hospital III Angamos Miraflores 2021; having a basic quantitative approach, correlational descriptive level and non-experimental design, which had a sample of 60 nursing professionals. Moreover, the survey and check list were applied as a technique, and as instruments, the Elera and Bazán care quality observation guide, adapted by Roxana Taboada (2018); and for work stress, the Cristina Maslach (1986) questionnaire. Obtained by means of the pilot test, applied in 15 nursing professionals, good reliability.

The results achieved were: 55% manifested a quality of care at a regular level, 41.67% at a good level and 3.33% at a bad level. Regarding the second variable, 65% suffer from work stress at a regular level, 31.67% a high level and 3.33% a low level. In relation to the hypothesis, it is verified and concluded that there is a relationship between the quality of care and work stress, as a consequence of having obtained a $p = 000$ and an $Rh = 0.764$.

Keywords: Quality of care, work stress, emotional exhaustion, depersonalization and personal burnout.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de Salud (2018), refiere que la clave del logro es la calidad del servicio brindado a las personas (Universal Health Coverage – UHC), para lo cual se requieren políticas explícitas y específicas, las cuales varían según el contexto de cada país, siguiendo programas pertinentes para la población y enfermedades específicas; y teniendo en cuenta las recomendaciones por parte de las autoridades sanitarias con el desarrollo de una dirección nacional clara. (Syed et al, 2018).

Según el Ministerio de Salud (2019), la calidad referente al cuidado y la atención pública en salud, junto a la accesibilidad, son los que garantizan las expectativas en el servicio que brinda el sector, mediante estrategias para que los peruanos sin exclusión logren ser atendidos en su totalidad.

El sistema de Gestión de Salud (SGS) determina un interés principal en la atención a los usuarios que requieran servicios de salud, ya que es un derecho recibir los cuidados que necesitan para dar solución a su salud, el sistema de gestión se preocupa no solo de una estructura estable reduciendo los errores que se presenten, si no de verificar que se debe contar con personal capacitado para brindar un servicio adecuado por parte del recurso humano, cuya finalidad es seguir mejorando la atención brindada a los usuarios. (Conexiónsan, 2017).

Así mismo al mayor involucramiento y cercanía que tiene el profesional de enfermería con los usuarios hospitalizados y la asistencia hacía con ellos, son claves en el proceso de atención y mejoría de estos; por ello los cuidados que se brindan a los usuarios son de vital importancia, representado no solo en el rendimiento y su medición, sino también en la relación que este presenta con otros factores vinculados al ambiente laboral u otros.

Si hablamos de estrés laboral como consecuencia a la sobre carga que se vive en los establecimientos de trabajo y su entorno, es que los trabajadores de diferente índole se ven afectados en respuesta a todo lo mencionado ya sea a

mediano o consecuencias futuras, anteriormente lo definían como un desequilibrio importante por el ambiente en que se vive. Sin embargo, muchos autores lo definen como que es obvio al mundo dinámico que se vive y a las respuestas del ser humano ya sean físicas, psicológicas y otras. (Estefanía y Cárdenas, 2017).

Taboada (2018) en la clínica Robles, halló la existencia estadísticamente aceptable en ambas variables nivel de estrés y calidad de cuidado brindado. Por otro lado, Yenque (2018), en el hospital Rebagliati, encontró que la calidad del cuidado se relaciona con la satisfacción de los usuarios en 67.1% están satisfechos, el 20.8% medianamente satisfecho y 12.1% insatisfecho.

Así mismo Karaca & Duna, (2019) en un hospital de Turquía, concluyeron que las enfermeras deberían brindar una información adecuada y oportuna sobre los procedimientos a realizarse, con el fin de garantizar los cuidados de alta calidad.

Este contexto, permite al hospital III Angamos – EsSalud, valorar a los profesionales que laboran en el establecimiento y así evitar llegar al desequilibrio de su salud. En el servicio de emergencia se identificó un déficit en la atención a los usuarios, por lo que no existe un buen ambiente laboral, falta de recursos humanos, equipos e infraestructura inadecuada y procesos ineficientes por falta de materiales, que a su vez se ve reflejada y percibidos por los usuarios que acuden al hospital.

Esta problemática, trascendental, social, laboral y humana, motivo de estudio permitió plantear la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado y el estrés laboral del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos Miraflores 2021? Siendo los problemas específicos: (PE1) ¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado y el agotamiento emocional del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos Miraflores 2021? (PE2) ¿Qué relación existe calidad del cuidado y la despersonalización del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos Miraflores 2021? (PE3) ¿Qué relación existe

calidad del cuidado y el desgaste personal del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos Miraflores 2021?

Este estudio se realizó con el fin de ampliar las estrategias de vanguardia para brindar un servicio adecuado, aplicando los conocimientos de los profesionales en forma concreta y certera. Actualmente vivimos momentos difíciles por los últimos acontecimientos como lo del Covid 19 el cual pone en riesgo a las personas en todo el mundo sin distinguir raza ni condición social, es un desafío para la comunidad científica.

Además, debido a la demanda, el profesional de enfermería no logra brindar un cuidado integral como se quisiera, todos los días experimenta múltiples responsabilidades durante su turno, puesto que sus diversas actividades absorben gran parte de su tiempo ocasionando un entorno de mucha tensión y reclamos por parte de los usuarios quienes son beneficiarios de la atención recibida. La metodología de esta investigación es de enfoque cuantitativo, radicando su importancia en la observación, permitiendo evaluar la naturaleza de los fenómenos que atañen a la problemática, permitiendo crear suposiciones que, durante el proceso de investigación, se comprobarán si son ciertas o no, para ello, se emplea el método hipotético deductivo, mediante un tipo de estudio básico, de nivel correlacional y diseño no experimental.

El objetivo general es: Determinar la calidad del cuidado y su relación con el estrés laboral del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos Miraflores 2021. Teniendo como objetivos específicos: Conocer la calidad del cuidado y su relación con el agotamiento emocional del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos Miraflores 2021. Identificar la calidad del cuidado y su relación con la despersonalización del profesional de enfermería del servicio de emergencia hospital III Angamos Miraflores 2021. Precisar la calidad del cuidado y su relación con el desgaste personal del profesional de enfermería del servicio de emergencia hospital III Angamos Miraflores 2021.

Se consideró como hipótesis general: Existe relación entre la calidad del cuidado y el estrés laboral del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos Miraflores 2021. Y como hipótesis específica: (HE1) Existe relación entre la calidad del cuidado y el agotamiento emocional del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos Miraflores 2021. (HE2) Existe relación entre la calidad del cuidado y la despersonalización del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos Miraflores 2021. (HE3) Existe relación entre la calidad del cuidado y el desgaste personal del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos Miraflores 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Como parte del desarrollo de marco teórico, se procedió a indagar algunas investigaciones de las cuales, se tomó como antecedentes los siguientes:

Como antecedentes Nacionales se citó las siguientes investigaciones: En Lima-San Juan de Lurigancho, Reyes (2021) identificó que en su centro quirúrgico las enfermeras cuentan con una aceptable calidad de vida laboral. A sí mismo en Trujillo, Cerna (2020) identificó que el estrés laboral y el cuidado humanizado tienen relación importante. Igual manera en la provincia de Huara - distrito de Huacho, Sosa (2020) determinó la relación significativa de la calidad de vida y desempeño laboral en el personal asistencial del departamento anestesiología y centro quirúrgico del hospital.

Por otro lado, en Iquitos, Cárdenas y Vásquez (2018) encontraron que las características de las enfermeras en los diferentes servicios como: medicina presentan agotamiento emocional, despersonalización, en nivel alto, mientras que en cirugía presentan un nivel alto en la realización personal. Sin embargo, en Lima-San Antonio, Pachas (2016) identificó que las enfermeras que laboran en emergencia presentan estrés laboral, lo cual tiene influencia en su trabajo diario.

Como antecedentes Internacionales, tenemos diversos entre ellos: En Ecuador-Guayaquil, Ramírez (2021) identificó de forma específica que existe relación inversa entre el cuidado humanizado y una dimensión del estrés laboral, prevaleciendo el nivel medio del cuidado humanizado y severo del estrés. Así mismo en China, Mo et al., (2020) concluyeron que la gran mayoría de enfermeras eran hijas únicas, por otro lado, permanecían demasiadas horas laborando y estaban bajo presión lo que desencadenó en estrés laboral.

Mientras que, en Sao Paulo, Nogueira et al., (2018) precisaron que los profesionales del establecimiento en estudio tienen relación con los signos de Burnout, ya que predomina la falta de autonomía en diferentes aspectos, existiendo el problema emocional más intenso.

En Corea, Lee y Joo (2018) encontró que se necesita disminuir los niveles de agotamiento en el personal, permitiendo mejorar el intercambio líder – miembro en todas aquellas enfermeras que experimentan el trabajo emocional. Mientras que, en Brasil, Ciudad de Jequie, Azevedo et al., (2017) identificaron que la sobrecarga de trabajo en unidades críticas y las condiciones inadecuadas hacen que se asocie la vida laboral insatisfecha del personal de enfermería.

De igual manera en México, Pacheco (2017) halló en que los factores de mayor peso para el cuidado perdido son recursos materiales, escasos de personal y problemas de comunicación.

En Tailandia, Nantsupawat, et al., (2016) identificaron el 32% de las enfermeras sufren de un alto grado de agotamiento emocional y el 18% sufre de despersonalización alta, provocando el 35% bajos niveles de desempeño personal. Por tanto, quedó demostrado que el agotamiento emocional de las enfermeras provoca deficiencias en la calidad de atención a los pacientes.

En España - Murcia, Moreno (2016) con respecto al conocimiento, análisis y mejoras del nivel de cumplimiento y los cinco criterios de calidad, afirmó que los registros inadecuados no son de gran ayuda, mientras que la metodología que aplican ya es conocida por las enfermeras, Por tanto, es utilizada en forma efectiva.

En Irán, Manzandaran, Hosseininejad, et al., (2016) encontraron que cuando la demanda de pacientes aumenta, disminuye la capacidad del individuo, automáticamente se incrementa la presión mental, conllevando a un agotamiento laboral severo, disminuyendo de este modo la calidad en la atención brindada.

Un estudio en México- Ciudad de Puebla, Hernández (2016) confirmó lo establecido por Watson, que mediante la comunicación interpersonal se logrará el cuidado humano y de mejor calidad.

Así mismo en España- Alicante, Cremades (2016) identificó que la sobrecarga y las dificultades en los establecimientos de salud son los causantes de que los profesionales presenten estrés laboral.

En Chile, Luengo et al (2016) determinaron que la relación positiva entre las condiciones de trabajo ambientales, psicosociales y la calidad brindada por los profesionales tiene coherencia. Por último, Grecia, Sarafis et al., (2016) identificó que la salud de las enfermeras se ve afectada por la calidad de vida reflejada en los cuidados brindados.

Enfermería a inicios del siglo XX, no se consideraba como una profesión, sin embargo, la formación obtenida permitió el reconocimiento de la enfermería. Marriner y Raile (2007) interrelacionan la disciplina y la profesión. El éxito de la profesión fue trascendental para el desarrollo de la ciencia de enfermería, luego se extendió la titulación universitaria, empezaron a especializarse, aumentando la estandarización de sus currículos a través de un proceso de acreditación, finalmente su contribución científica llevo al desarrollo del conocimiento como una actividad importante para los especialistas de enfermería, empleando las teorías como herramientas útiles para la toma de decisiones. (Marriner y Raile, 2007).

Este trabajo en su primera variable fue sustentado por las grandes teóricas que mencionan sobre la Calidad de Cuidado como Neuman en 1972, quien se basa en el modelo relación del individuo con el estrés, considerándolo como un método de sistema abierto y dinámico que permite una atención adecuada a la comunidad que requiera servicios de salud. (Gómez et al., 2016).

Este modelo es fundamentado en las teorías, analizando las relaciones de los individuos asociadas con el estrés, el cual se da a falta de una armonía entre las partes constituyentes del propio organismo, dando como resultado una insatisfacción de las necesidades.

Mientras que Hall consideró el cuidado holístico para lograr un equilibrio de salud en los usuarios. Aplicando conocimientos, habilidades y experiencias vividas

referentes a la salud, la enfermedad y el entorno, cuyo fin era brindar el cuidado necesario con calidad. (León, 2016).

Este modelo se basó en la necesidad del cuidado de un enfermo, donde mencionó que se aplican los conocimientos adquiridos, las habilidades desarrolladas y las experiencias adquiridas a lo largo de la carrera, analizando el entorno, a fin de brindar los cuidados necesarios al paciente.

Así mismo *Watson*, en su teoría cuidado humanizado refiere que los profesionales de enfermería están preparados para el quehacer diario, utilizando el conocimiento, trato humano, respetando la espiritualidad y su cultura de cada individuo, adoptando un compromiso moral de proteger y realizando la dignidad humana, mediante los cuidados brindados. (Guerrero-Ramírez et al., 2017).

Esta teoría se fundamenta en la armonía holística de los individuos relacionándose estos tres aspectos para dar confianza a la persona a cargo de un cuidado, y a la persona cuidada.

Por último, Erikson, (1982) describe la secuencia del ser humano, permitiendo ver la parte psicosocial y personal, él considera el cuidado como un fundamento maternal, corporal, alma y espíritu. Creando confianza entre enfermera-paciente, utilizando estrategias de alivio al sufrimiento (Bordignon, 2005)

El profesional de enfermería está presente en diferentes lugares, siendo líder en los procesos del cuidado teniendo en cuenta las diversas dimensiones y relaciones humanas, el mismo que atiende a la persona sana o enferma, brindando un cuidado holístico. Sin embargo, De Arco et al., (2018) precisaron que los profesionales de enfermería realizan un cuidado innato a los seres humanos, aplicando los conocimientos adquiridos durante la formación académica.

La calidad en salud es transcendental tomando en cuenta los cuidados brindados por el profesional de enfermería, teniendo impacto importante en la

percepción del individuo, seguido del respeto a la confidencialidad personal, claridad e integridad de la información recibida. (Aiello et al., 2020)

El cuidado, es parte esencial y criterio fundamental del personal de enfermería, la cual la diferencia de las demás áreas de la salud (Medina, 1999, como se citó en Moreno, 2016), que se realiza en beneficio de la salud; estos pueden ser intangibles, heterogéneos, varían en el tiempo, y se dirigen a pacientes de gran diversidad, los cuales son influenciados y puede variar en el contexto de atención. (Febré et al., 2018).

Los cuidados de enfermería garantizan una excelente atención a los usuarios que acuden a los establecimientos de salud, estos cuidados implican diversos componentes como: Físicos, financieros, tecnológicos y humanos.

Luengo y Sanhueza (2016) mencionaron la existencia de documentos que refieren sobre las condiciones del ambiente de trabajo influyendo en la atención brindada por los profesionales de enfermería.

Montalvo y Ticona (2016) señalaron alusivo al cuidado que, en la teoría del entorno de Nightingale (1852), refirió el rol importante que tiene el profesional de enfermería y que para aplicar unos idóneos cuidados de enfermería se requería un entorno saludable.

Febré (2018) señaló que la calidad del cuidado son logros que deben alcanzar los profesionales de enfermería obteniendo el mayor beneficio posible, teniendo en cuenta los valores y el aspecto técnico científico, humano con el entorno, así mismo enunció que para que sea tomado en cuenta una buena calidad se debe tener presente la efectividad, eficiencia, satisfacción, legitimidad o cualidad, equidad y percepción.

La OMS, considera, que un buen cuidado disminuye los riesgos o daños potenciales, basándose en procesos, elementos estructurales, instrumentos y metodologías, ya que son comprobadas científicamente permitiendo minimizar los

riesgos de sufrir eventos adversos y poder mitigar a tiempo sus consecuencias. Por otro lado, calidad y seguridad del paciente, se debe considerar como un proceso permanente creando programas de intervenciones, los mismos que se traducen en mejoras. El desafío de este siglo es considerar la calidad como eje esencial en los procesos que se realizan.

Febré et al (2018) precisó que el cuidar es un proceso en la aplicación del juicio profesional, planificando, organizando, motivando y controlando los cuidados, oportunos y seguros en la atención a las personas; los profesionales aplican el conocimiento sólido en sus cuidados. En los últimos diez años se evidencia que el entorno laboral de enfermería influye en los resultados para el paciente.

También la satisfacción de la enfermera se considera como un indicador validado, por lo que describe la aceptación de los cuidados de enfermería brindados con eficiencia y equidad aplicando la parte científica humana e interpersonal. Otro indicador es la percepción que conceptualiza un eje centralizado mediante la interacción del profesional de enfermería y paciente. (Jiménez et al.,2018).

En el servicio de emergencia el profesional de enfermería tiene poca comunicación verbal, debido a la patología con que acuden los pacientes, en algunos casos solo se basa en la observación o información de los familiares, en pacientes críticos, la atención brindada es en forma inmediata obviándose registrar algunos procedimientos realizados, considerándose así un proceso dinámico y continuo

Por lo tanto, el cuidado de enfermería es importante porque se tiene en cuenta la base científica, los conocimientos adquiridos la parte humana y el entorno cuyos indicadores son la efectividad considerándose como porcentaje en sus objetivos logrados, mientras que la eficiencia es la capacidad de cumplir o realizar una función, a sí mismo en el ser humano la satisfacción es un sentimiento de bienestar cuando se obtiene una respuesta buena ante sus cuidados, también nos referimos a la legitimidad o cualidad cuando actuamos en forma positiva o negativa

en un proceso. Por último, la percepción se considera como una acción o efecto percibido.

La segunda variable se refiere al estrés laboral, el cual según Sule et al., (2017) manifestaron que el estrés es uno de los factores que siempre está presente dentro del ámbito laboral, el cual surge por la carencia de satisfacción en el trabajo, la presión laboral y la deficiente calidad de vida.

Analizando desde el punto planteado por el autor, la calidad de vida y el estrés laboral se encuentran asociados entre sí, y están presentes en la mayoría de entornos organizacionales.

Por su parte, LeBlanc y Nicole (2019) explicaron que el estrés laboral es consecuencia de la presión que se da en el trabajo, en donde, el cuerpo y la mente al tener una sobre carga, responden en forma instantánea, activando distintas reacciones físicas las cuales son denominadas como respuestas de huida o respuestas de lucha. Esta situación involucra al organismo acelerando los latidos, la respiración y provocando una tensión en los músculos. Si esto es continuo, los niveles de estrés pueden tornarse crónicos, desencadenando síndromes psicológicos, como el agotamiento.

Todo lo antes mencionado, son señales que permiten advertir que el agotamiento está a punto de llegar, mostrándose con ciertos grados de ineficacia en la labor que realizan los profesionales de enfermería, e incluso pudiendo verse asociado esto al síndrome de Burnout.

Al respecto, la Psicóloga Maslach (1986), mencionó que el estrés laboral se encuentra asociado al Burnout que significa “quemarse por el trabajo”, siendo la principal investigadora quien estableció que este síndrome afecta de manera importante la calidad de las personas.

En EE.UU. en el año 1970 nace el burnout se describe como reacciones adversas producidas en el trabajo, describiendo como una nueva patología que

presentan cansancio y es observado en los profesionales de la salud, en sus estudios consideró los aspectos emocionales, refiriendo la tensión laboral como un proceso de estrés y agotamiento psíquico y psicológico.

El burnout se define como una respuesta patológica que resulta de la interacción entre el trabajador y su empleador. Según Pines et al 1981, refieren que el burnout es un fenómeno muy complejo. Finalmente estableció tres dimensiones de estrés laboral como el Agotamiento Emocional, Despersonalización y baja Realización o desgaste personal. (Olivares, 2016).

A finales del siglo XVII, Hooke, afirmó que el estrés producía la deformación de la mente, el individuo por lo que se necesita energía suficiente acorde a las necesidades respectivas. Según Lazarus dice que el ambiente en la que se relaciona pone en peligro su bienestar. Esta evaluación determina las consecuencias de un acontecimiento dado, provocando la respuesta emocional y conductual desarrollada por un sujeto ante un acontecimiento. (Cremades, 2016).

Estrés como patología del siglo, el autor señala el cuidado de enfermería es afectado en los profesionales que presentan dificultades por no controlar sus emociones convirtiéndose en un problema crónico y degenerativo. (Muñoz, 2016). El estrés laboral se conceptualiza como una respuesta psicobiológica nociva, presentándose en los trabajadores que no logran sus objetivos que pueden relacionarse con el trabajo ya sea por carga laboral, imposibilidad de tomar decisiones, ambiente laboral, comunicación ineficiente y conflictos interpersonales. Es importante considerar la personalidad de cada trabajador. Por otro lado, el estrés laboral está relacionado con la salud física y mental, convirtiéndose en un problema mayor en las empresas, los departamentos de salud laboral y para el sistema sanitario viéndose perjudicado evidenciándose ausencias en el trabajo. (Navinés, et al., 2016).

Por otro lado, el estrés laboral excesivo en el área de la salud, ocasiona múltiples enfermedades, afectando el bienestar y la calidad de vida de las personas (De Almeida et al., 2016). Así mismo las exigencias en el trabajo reflejan

signos y síntomas confirmando un problema psicológico, por lo que demostraron que debe existir evaluación cognitiva permanente. (De Alvelos y Silva, 2016).

Si bien es cierto, la presión excesiva en los ambientes de trabajo es algo inevitable, sin embargo, es necesario frenar esto, ya que sus consecuencias son lamentables, generando tensión, impotencia, frustración, entre otros signos que perjudican tanto la salud física, como mental de la persona.

Sin embargo, el profesional de enfermería presenta estrés laboral de acuerdo a la naturaleza de la profesión, actuando con destreza, trabajo en equipo, atendiendo las 24 horas del día, con una gran carga emocional, produciendo agotamiento emocional, despersonalización y la reducción de logros personales que puede originar errores en la atención, reflejado en los cuidados inadecuados aumentando los costos sanitarios. (Keykaleh et al., 2018)

El estrés laboral, esencialmente en la carrera de enfermería es de vital preocupación, ya que se ve afectada en el aspecto emocional, psicológico y cognitivamente, pudiendo ocasionar conductas no adecuadas de forma voluntaria o involuntaria que perjudiquen su desenvolvimiento como profesional de la salud.

También se denomina síndrome metabólico a la presencia del estrés psicosocial crónico ya que las personas desencadenan enfermedades como cardiovascular, diabetes mellitus entre otras. Esta etiología se considera como el síndrome metabólico multifactorial, el estrés amenaza la salud debido agentes que ponen en riesgo de las personas y a los factores condicionantes tanto biológica y psicológicamente, exposición de problemas cotidianos, presiones percibidas en su entorno, organización y gestión laboral. Por último, como el estrés laboral desencadena múltiples desequilibrios de salud y bajo rendimiento en el trabajo, numerosos científicos siguen tratando de buscar mitigar o solucionar este problema. (Obando et al., 2017).

Analizando las distintas definiciones se ha podido comprobar que el estrés es perjudicial en todos sus ámbitos, pudiendo ocasionar trastornos en la salud mental, desencadenando el síndrome de Burnout.

El estrés laboral es un síndrome del trabajador estresado, esta patología descrita en 1969. Desarrolló intervenciones, tanto individual como social u organizacional, en ambos casos se considera importante diagnosticar el síndrome. Por otro lado, Peiró (1992) identifica que el estrés afecta a los individuos físicamente y psicológica y en lo organizacional el efecto es colectivo. Dentro del mismo estudio, Cano (2001) expuso que el estrés es un proceso que comienza con el entorno en que se encuentra el individuo tanto laboral, social, etc. Cuyas reacciones pueden ser negativas emocionalmente tales como la ansiedad, la ira y la depresión.

Así mismo Serrano et al., (2017), hacen referencia sobre Agotamiento emocional que se ve reflejado tanto en el aspecto físico como psicológico que se evidencia cuando el profesional se siente insatisfecho por su trabajo que realiza, siempre se justifica por sus errores tiene miedo, envidia y celos le es difícil afrontar problemas con los compañeros, presenta molestias corporales que lo llevan a enfermar.

Despersonalización es un signo a enfermar por los excesivos sentimientos que padece el profesional, interfiriendo en su vida cotidiana, presentando pensamientos irreales que lo lleva a trastornos mentales, orgánicos y trastornos de personalidad. La psicoterapia ayuda a mejorar la salud, aprender técnicas de distracción y control de las emociones permitiendo que la persona se conecte con la realidad.

Desgaste personal, desgaste ocupacional o síndrome del trabajador desgastado, según Maslach y Jackson (1986) consideraron un enlace entre ambos factores condicionantes cuyo resultado es la insatisfacción, la palabra desgaste refiere pérdida estructural y superficial a una interacción constante y mecánica.

Ambos factores tienen como indicadores: ansiedad, apatía, depresión, fatiga, sensación de soledad, irritabilidad, insomnio, e insatisfacción en su trabajo.

Por otro lado, los signos son manifestados sobre el personal de salud que trabaja en Emergencia tienen una infraestructura que sobrepasa su capacidad de atención. Estos profesionales están sometidos a enfrentamientos con los familiares y con el propio paciente que es atendido en emergencia, estos trabajadores llegan a sufrir alto riesgo de estrés laboral - burnout (Pereira, 2006, como se citó en Cárdenas y Vásquez 2018).

Como se ha podido apreciar, este síndrome es muy común en los profesionales de la salud que tiene sobrecarga laboral, debido a la demanda de procedimientos brindados a cada paciente, esta sobre carga conlleva al agotamiento emocional, creando cambios en la personalidad, perjudicando el nivel de desempeño.

Sin embargo, Patlán (2019) cita a Selye quien refiere que el estrés laboral es un conjunto de síntomas o características fisiológicas, propias de un organismo, a diferentes agentes físicos o químicos del medio ambiente.

También se identifican diferentes conceptos referidos al estrés laboral: Laboral, ocupacional y organizacional. La diferencia de estas definiciones es que comienza por una reacción de las personas ante exigencias y demandas en el trabajo; mientras que el estrés ocupacional se considera como el resultado de una circunstancia de labor que desempeña. Por último, el estrés organizacional responde a situaciones de trabajo que enfrenta la persona en su organización. (Patlán 2019).

Sin embargo, si una persona se encuentra insatisfecha de sus acciones, tiende agotarse, sufriendo estrés laboral, por ende, contagia a sus compañeros, pacientes y familiares. (Mingote y Pérez, 2003).

Es por ello, que se consideró importante tener en cuenta el estrés laboral en las instituciones, ya que se ve reflejado en el agotamiento emocional, la despersonalización y desgaste personal, teniendo como indicadores la ansiedad debido a la preocupación y miedo excesivo ante situaciones cotidianas (estado emocional desagradable), el profesional se irrita por la sensación de frustración por problemas menores, es apático como signo de depresión, presenta insomnio por problemas para dormir debido a sentimientos inexplicables, además tiene fatiga que es una sensación de cansancio, se deprime presentando trastorno mental y falta de interés, también tiene Sensación de soledad que está vinculada a los sentimientos de tristeza e inseguridad, así mismo la insatisfacción en el trabajo se da por un impacto negativo.

Por último, podemos afirmar que el estrés laboral es considerado como un estado psicológico causado por reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y comportamiento del profesional de enfermería ante situaciones laborales sobre las cuales no se tiene control frente a las circunstancias presentadas, generando consecuencias en su salud y a su vez perjudicando a las instituciones donde trabajan.

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño y tipo de investigación

De tipo Básico. Este tipo de investigación nos conduce a aplicar los conocimientos científicos básicos. (Ceroni, 2010).

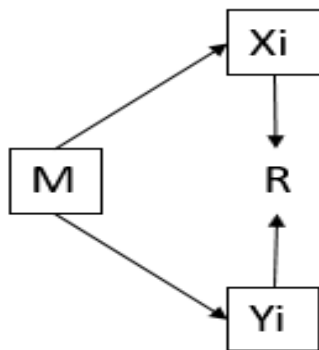
También se define como aquella actividad que está orientada a la búsqueda de conocimientos y campos nuevos de investigación cuya finalidad es generar conocimientos sin un fin de ganancia. Es conocido como fundamental o puro. (Campos et al., 2009).

Por el enfoque es cuantitativo. Este tipo de estudios no deben ser afectados por las tendencias tanto del investigador como de otros, siendo lo más objetivo posible; para lo cual se sigue un proceso con un patrón deductivo, secuencial y probatorio; estableciéndose y determinándose la hipótesis y las variables, respectivamente, obteniéndose resultados precisos y replicables. (Hernández et al., 2014).

Por el nivel, es Correlacional este tipo de estudio mide el grado de relación que existe entre dos o más conceptos, así mismo busca establecer si hay o no una correlación, de que tipo y cuál es su grado o intensidad. También se dice que pretenden ver como se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí, tiene como finalidad conocer la relación que existe entre dos o más variables en una muestra o contexto en particular. (Hernández et al., 2014).

En cuanto al diseño, es no experimental. el cual se caracteriza por que estudia las variables en contexto único, observándose situaciones existentes, no permitiendo influencias al respecto, por lo tanto, las variables dependientes e independientes no influyen en sí porque es un proceso que se dio en el momento teniendo resultados ya sean positivos o negativos, imposibilitándose la manipulación. (Hernández et al., 2014).

Figura 1. Esquema del diseño



Donde:

M: Población muestral;

X_i : Variable calidad del cuidado

Y_i : Variable estrés laboral

R: correlación

3.2. Operacionalización de variables

Calidad del Cuidado

Taboada (2018) cita a Leddy (1994), quien refiere que es un proceso por el cual se logra la excelencia en el cuidado hacia la atención a los usuarios, permitiendo ser eficiente realizando el monitoreo pertinente, así mismo el cuidado de enfermería; es una oportunidad de aplicar los conocimientos respectivos en beneficio de los usuarios.

Definición operacional de la Calidad del Cuidado

La variable calidad del cuidado se encuentra definida operacionalmente en función a 3 dimensiones: calidad técnico científica, calidad del cuidado humano y calidad del entorno, la cual será medida por un instrumento de escala tipo Likert en donde: Siempre (3), a veces (2) y nunca (1).

Tabla 1

Calidad del cuidado

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rango
Técnico científico	Efectividad	2,5,6,		
	Eficiencia	1,3,4,7	Siempre	Mala [20-36]
Humano	Equidad	8,9,10	(3)	Regular [34-46]
	Satisfacción	11,12,14	A veces (2)	Buena [47-60]
	Legitimidad o cualidad	13,15,16	Nunca (1)	
Entorno	Percepción	17,18,19,20		

Fuente: Elaborado por Taboada (2018) citado en Leddy (1994)

Definición conceptual del Estrés Laboral

Considerado como un proceso dinámico complejo que se produce al interactuar con el entorno y las demandas que el ejercicio profesional exige, el resultado de esta es el desequilibrio constante del personal de salud. (Mingote y Pérez, 2003)

Definición operacional del Estrés Laboral

La variable estrés laboral será analizada a través de 3 dimensiones: el agotamiento emocional, despersonalización y el desgaste personal y será medida por un instrumento de escala tipo Likert en donde: Nunca (1), pocas veces al año (2), una vez al mes (3), pocas veces al mes (4), una vez a la semana (5), pocas veces a la semana (6) y todos los días (7).

Tabla 2
Estrés Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rango
Agotamiento emocional	Ansiedad	5,6,7	Nunca (1)	Bajo [22-66]
	Irritabilidad	1,2,3,4	Pocas veces al año (2)	
	Apatía	8,9,10	Una vez al mes (3)	
Despersonalización	Insomnio	11,12	Pocas veces al mes (4)	Regular [67-110]
	Fatiga	13,14	Una vez a la semana (5)	
	Depresión	15,16,17	Una vez a la semana (5)	
Desgaste personal	Sensación de soledad	18,19	Pocas veces a la semana (6)	Alto [111-154]
	Insatisfacción en su trabajo	20,21,22	Todos los días (7)	
		2		

Fuente: Adaptado de Mingote y Pérez (2003)

3.3. Población muestra y muestreo

Constituida por todos los profesionales de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos. Para ello, se tomó en cuenta los criterios de inclusión: Los profesionales de enfermería que se encontraron laborando en el tiempo que duro la investigación en el servicio de emergencia; y los criterios de exclusión: Las enfermeras que se encontraron de vacaciones o descanso médico.

Esta muestra fue No Probabilística o dirigida por que selecciona casos o unidades de uno o varios propósitos. No pretende que los casos sean estadísticamente representativos de la población (Hernández et al., 2014). Por

tanto, no se trabajó con muestra, por tener una población reducida, que estuvo constituida 60 profesionales de emergencia hospital III Angamos.

Muestreo: como se aplicó la técnica del censo, no se contó con muestreo alguno.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Se entiende por técnicas didácticas al estudio de los métodos especiales que rigen de un modo directo la selección y ordenación de ejercicios, actividades y experiencias ejemplo la observación. El instrumento medio elegido para el recojo o registro de informaciones o datos ejemplo encuestas y cuestionarios (Campos et al., 2009).

Se aplicó la guía de observación en el que se pudo verificar el quehacer diario de cada profesional de enfermería y las actitudes que presentaron frente al paciente, lo evidencie y registre mediante el check list. La encuesta aplicada describió los datos del momento, como registro de información en el aspecto emocional.

Según Hernández et al (2014) refiere que dentro de las características de los cuestionarios que se aplican, las preguntas pueden ser cerradas o abiertas, este cuestionario será aplicado en cada turno de trabajo. También debe tomarse en cuenta la confiabilidad como: ficha técnica, nombre del instrumento, objetivo y autores.

La confiabilidad se desarrolló a través del alfa de Cronbach. Mediante una prueba piloto con 15 profesionales de emergencia, como resultado estadístico de fiabilidad los siguientes:

Tabla 3

Fiabilidad: calidad del cuidado

Alfa de Cronbach	N de elementos
,843	20

Se encontró que el instrumento presenta una muy buena fiabilidad con un 0.843 como coeficiente de alfa de Cronbach para sus 20 ítems.

Tabla 4

Fiabilidad: estrés laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	22

Se encontró que el instrumento presenta una muy buena fiabilidad con un 0.810 como coeficiente de alfa de Cronbach para sus 22 ítems.

3.5. Procedimientos

Se solicitó autorización del departamento de Capacitación e investigación de la Red Rebagliati, previa coordinación con la jefa del departamento de enfermería, presentando carta y documentos respectivos. Posteriormente se aplicó los instrumentos como guía de observación y el cuestionario, contando con el formato de consentimiento informado para cada profesional en estudio.

3.6. Método de análisis de datos:

En la realización y análisis de la información obtenida de la variable dependiente en relación con la variable independiente, se emplearon tablas estadísticas (SPSS) y análisis cuantitativos de la información (Campos et al., 2009).

Método fue deductivo por que conduce y se basó en el análisis de principios y hechos especificando un tema a estudiar, se comprobó, se verificó dándole validez, posteriormente se aplicó (Prieto, 2017).

Para el análisis de la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, ρ (rho), que es una medida de la correlación entre dos variables aleatorias.

3.7. Aspectos éticos

Los participantes firmaron el consentimiento informado, se hizo uso adecuado de las normas APA, se respetó los derechos del autor, los datos obtenidos forman parte del diseño metodológico, considerando las técnicas y los procedimientos a emplear, existen métodos teóricos y empíricos, dentro de los aspectos fundamentales a considerar, cuyas características de las muestra (edad, genero, factor socioeconómicos y condiciones), diseño de cada uno de los métodos y técnicas de acuerdo a la demanda de cooperación (Campos et al., 2009).

IV. RESULTADOS

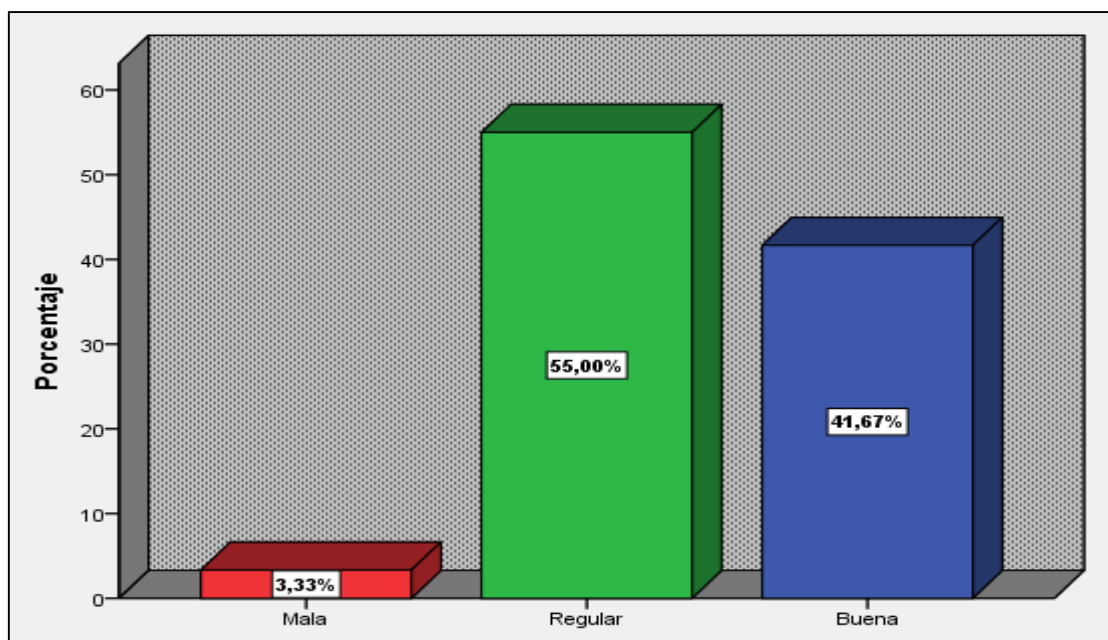
Análisis descriptivo

Tabla 5

V1. Calidad del cuidado

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	2	3,3
	Regular	33	55,0
	Buena	25	41,7
	Total	60	100,0

Figura 2. V1. Calidad del cuidado



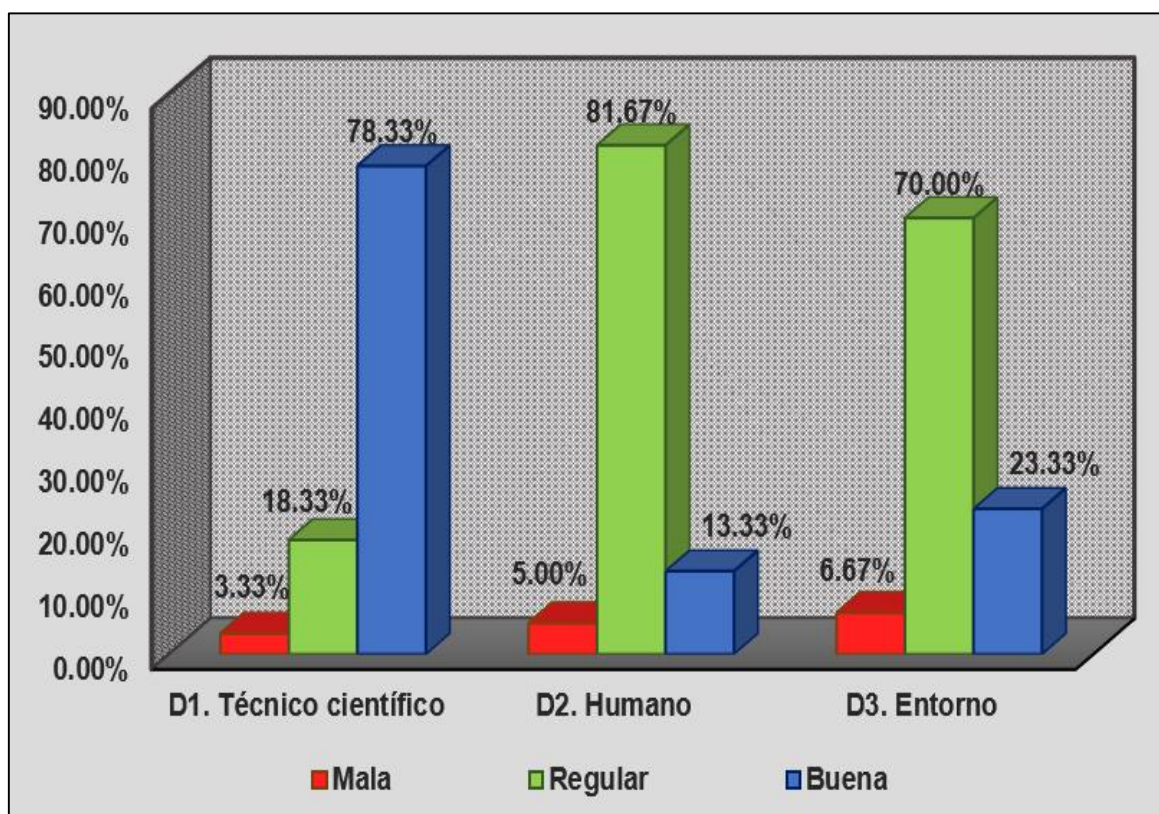
Del total de profesionales de enfermería encuestados en el servicio de emergencia Hospital III Angamos en Miraflores se obtuvo el 55% manifestaron que la calidad del cuidado se da en un nivel regular, el 41.67% se da en un nivel bueno mientras que el 3.33% indicaron que esta se da de mala manera.

Tabla 6

Dimensiones de la variable Calidad del cuidado

Dimensiones	Mala		Regular		Buena		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
D1. Técnico científico	2	3.33%	11	18.33%	47	78.33%	60	100%
D2. Humano	3	5.00%	49	81.67%	8	13.33%	60	100%
D3. Entorno	4	6.67%	42	70.00%	14	23.33%	60	100%

Figura 3. Dimensiones de la variable Calidad del cuidado



Del total de profesionales de enfermería encuestados en el servicio de emergencia Hospital III Angamos en Miraflores se obtuvo que, en la primera dimensión, el 78.33% manifestaron que la calidad del cuidado técnico científico se da en un nivel bueno, el 18.33% se da en un nivel regular, mientras que el 3.33% se da de mala manera. En cuanto a la dimensión 2, el 81.67% manifestaron que la calidad del cuidado humano se da en un nivel regular, el 13.33% se da en un nivel bueno,

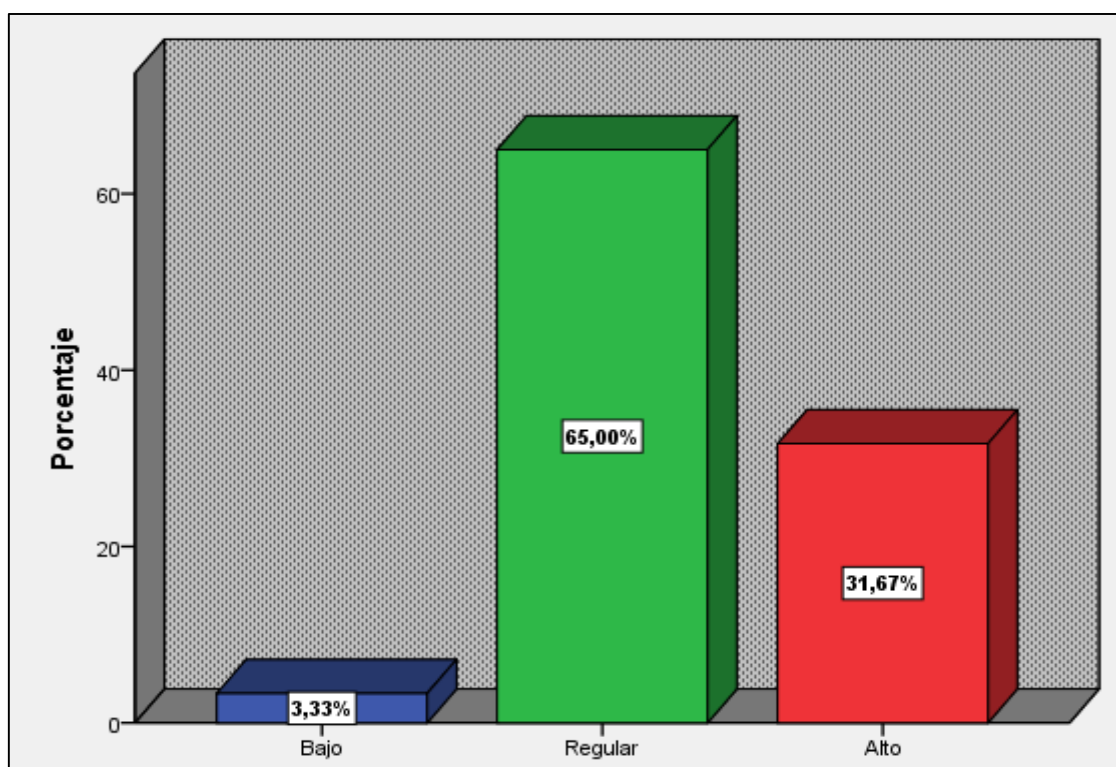
mientras que el 5% se da de mala manera. Y la dimensión 3, el 70% manifestaron que la calidad del cuidado del entorno se da en un nivel regular, el 23.33% se da en un nivel bueno, mientras que el 6.67% indicaron que esta se da de mala manera.

Tabla 7

V2. Estrés laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	3,3
	Regular	39	65,0
	Alto	19	31,7
	Total	60	100,0

Figura 4. V2. Estrés laboral



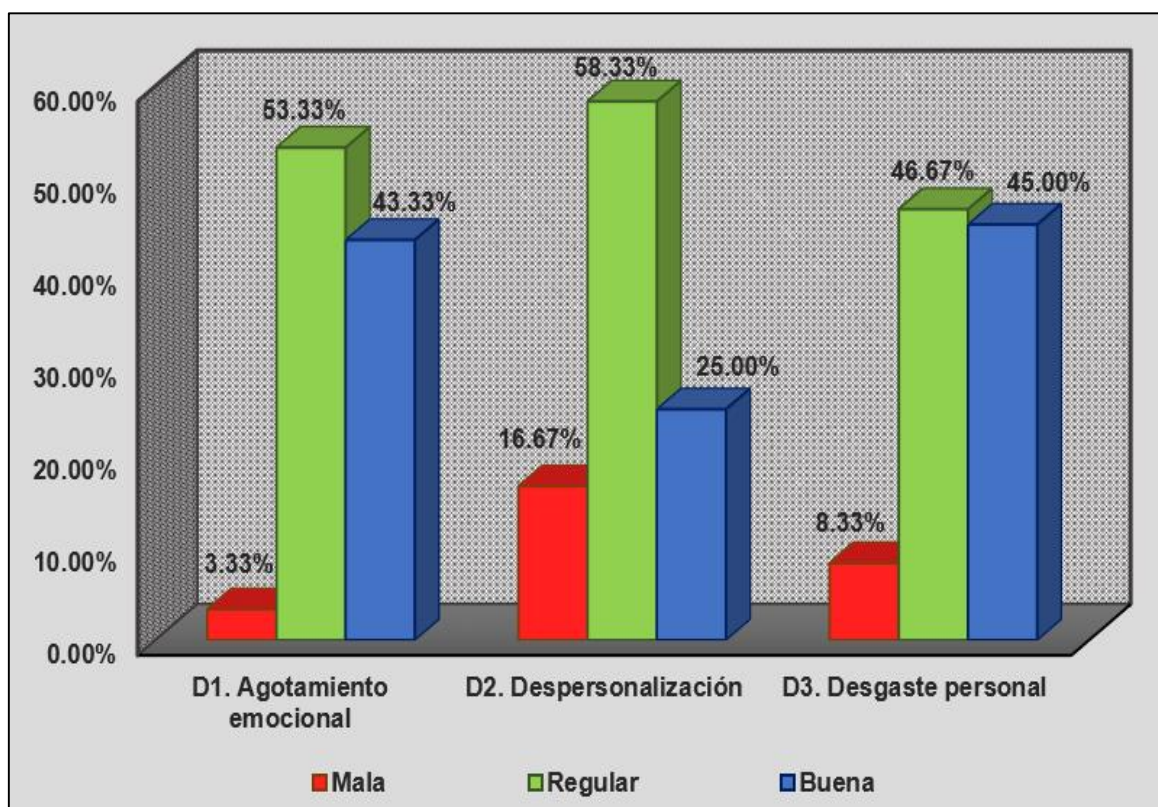
Del total de profesionales de enfermería encuestados en el servicio de emergencia Hospital III Angamos en Miraflores se obtuvo el 65% manifestaron que sufren de estrés laboral en un nivel regular, el 31.67% indicaron que su estrés laboral es alto, mientras que el 3.33% es bajo.

Tabla 8

Dimensiones de la variable Estrés laboral

Dimensiones	Mala		Regular		Buena		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
D1. Agotamiento emocional	2	3.33%	32	53.33%	26	43.33%	60	100%
D2. Despersonalización	10	16.67%	35	58.33%	15	25.00%	60	100%
D3. Desgaste personal	5	8.33%	28	46.67%	27	45.00%	60	100%

Figura 5. Dimensiones de la variable Estrés laboral



Del total de profesionales de enfermería encuestados en el servicio de emergencia Hospital III Angamos en Miraflores se obtuvo en la primera dimensión el 53.33% manifestaron que su nivel de agotamiento emocional es regular, el 43.33% indicaron que su nivel de agotamiento emocional es alto, mientras que el 3.33% es bajo. En cuanto a la dimensión 2, el 58.33% manifestaron que su nivel de despersonalización producto del estrés laboral es regular, el 25% indicaron que es

alto, mientras que el 16.67% es bajo. Finalmente, en cuanto a la dimensión 3, el 46.67% manifestaron que su nivel de desgaste personal producto del estrés laboral es regular, el 45% es alto, mientras que el 8.33% manifestaron que es bajo.

Tablas cruzadas

Tabla 9

Cruce de la V1. Calidad del cuidado y la V2. Estrés laboral

			V2. Estrés laboral			Total
			Bajo	Regular	Alto	
V1. Calidad del cuidado	Mala	Recuento	2	0	0	2
		% del total	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
	Regular	Recuento	0	32	1	33
		% del total	0,0%	53,3%	1,7%	55,0%
	Buena	Recuento	0	7	18	25
		% del total	0,0%	11,7%	30,0%	41,7%
	Total	Recuento	2	39	19	60
		% del total	3,3%	65,0%	31,7%	100,0%

Analizando de forma cruzada, se pudo determinar que el 53.3% manifestaron que presenta niveles regulares de estrés, provocando con ello que los niveles de calidad del cuidado sean regular y no buenos, sin embargo, existe un 30% que manifestaron que presentan altos niveles del estrés, pero su compromiso con la carrera hace que sus niveles de calidad del cuidado no bajen y se mantengan como buenos.

Test de normalidad

Se analizó la normalidad aplicando el test de Kolmogorov, por ser el test más adecuado para analizar muestras superiores a los 50 participantes. Para ello, se consideró las siguientes premisas:

H0: La muestra proviene de una distribución normal.

H1: La muestra proviene de una distribución anormal.

Regla:

Si $p < 0.05$, rechazar H0

Si $p > 0.05$, aceptar H0.

Tabla 10

Medición de la normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Calidad del cuidado	,338	60	,000
D1. Técnico científico	,472	60	,000
D2. Humano	,445	60	,000
D3. Entorno	,391	60	,000
V2. Estrés laboral	,389	60	,000
D1. Agotamiento emocional	,330	60	,000
D2. Despersonalización	,301	60	,000
D3. Desgaste personal	,290	60	,000

Los valores obtenidos en la tabla muestran un $p = 0.000$ en cada uno de sus conceptos, por tanto, se rechaza la hipótesis nula, aceptando que la muestras tiene proveniencia anormal, optándose por el análisis estadístico de Rho de Spearman para comprobar las hipótesis.

Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H0. No existe relación entre la calidad del cuidado y el estrés laboral del profesional de enfermería de emergencia hospital III Angamos en Miraflores, 2021.

HG. Existe relación entre la calidad del cuidado y el estrés laboral del profesional de enfermería de emergencia hospital III Angamos en Miraflores, 2021.

Tabla 11

Prueba de hipótesis general

		V1. Calidad del cuidado	V2. Estrés laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,764**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados alcanzados de la comprobación de la hipótesis permitieron probar que: si existe relación entre la calidad del cuidado y el estrés laboral del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos en Miraflores, 2021, esto a consecuencia de haber obtenido un $p=000$ y un $Rh=0.764$, lo que demuestra que la asociación entre ambas variables es positiva alta.

Prueba de hipótesis específica 1

H0. No existe relación entre la calidad del cuidado y el agotamiento emocional del profesional de enfermería de emergencia hospital III Angamos en Miraflores, 2021.

HE1. Existe relación entre la calidad del cuidado y el agotamiento emocional del profesional de enfermería de emergencia hospital III Angamos en Miraflores, 2021.

Tabla 12

Prueba de hipótesis específica 1

			V1. Calidad del cuidado	D1. Agotamiento emocional
		Coefficiente de correlación	1,000	,542**
Rho de Spearman	V1. Calidad del cuidado	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados alcanzados de la comprobación de la hipótesis permitieron probar que: si existe relación entre la calidad del cuidado y el agotamiento emocional del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos en Miraflores, 2021, esto a consecuencia de haber obtenido un $p=000$ y un $Rh=0.542$, lo que demuestra la asociación entre la variable 1 y la dimensión 1 de la variable 2 es positiva moderada.

Prueba de hipótesis específica 2

H0. No existe relación entre la calidad del cuidado y la despersonalización del profesional de enfermería de emergencia hospital III Angamos en Miraflores, 2021.

HE2. Existe relación entre la calidad del cuidado y la despersonalización del profesional de enfermería de emergencia hospital III Angamos en Miraflores, 2021.

Tabla 13

Prueba de hipótesis específica 2

		V1. Calidad del cuidado	D2. Despersonalización
Rho de Spearman	V1. Calidad del cuidado	1,000	,570**
		Sig. (bilateral)	,000
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados alcanzados de la comprobación de la hipótesis permitieron probar que: si existe relación entre la calidad del cuidado y la despersonalización del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos en Miraflores, 2021, esto a consecuencia de haber obtenido un $p=000$ y un $Rh=0.570$, lo que demuestra la asociación entre la variable 1 y la dimensión 2 de la variable 2 es positiva moderada.

Prueba de hipótesis específica 3

H0. No existe relación entre la calidad del cuidado y el desgaste personal del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos en Miraflores, 2021.

HE3. Existe relación entre la calidad del cuidado y el desgaste personal del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos en Miraflores, 2021.

Tabla 14

Prueba de hipótesis específica 3

		V1. Calidad del cuidado	D3. Desgaste personal
	Coeficiente de correlación	1,000	,916**
Rho de Spearman	V1. Calidad del cuidado	Sig. (bilateral)	,000
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados alcanzados de la comprobación de la hipótesis permitieron probar que: si existe relación entre la calidad del cuidado y el desgaste personal del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos en Miraflores, 2021, esto a consecuencia de haber obtenido un $p=000$ y un $Rh=0.916$, lo que demuestra la asociación entre la variable 1 y la dimensión 3 de la variable 2 es positiva muy alta.

V. Discusión de resultados

Luego de haber analizado los resultados, se procede a discutir lo comprobado con los antecedentes encontrados.

En cuanto al objetivo principal, se evidenció: El 55% manifestó que la calidad del cuidado se da en un nivel regular, el 41.67% manifestó que se da en un nivel bueno mientras que el 3.33% indicó que esta se da de mala manera. Y en cuanto al estrés laboral, el 65% manifestó que sufre de este problema en un nivel regular, el 31.67% en un nivel alto, mientras que el 3.33% manifestó que lo sufre en un nivel bajo. Por tanto, se llegó a la conclusión que, si existe relación entre la calidad del cuidado y el estrés laboral del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos del distrito de Miraflores, 2021, esto a consecuencia de haber obtenido un $p=0.000$ y un $Rh=0.764$.

La existencia de la relación entre la calidad del cuidado y el estrés laboral del profesional de enfermería se evidencia que las variables son una dependiente de la otra. Estos resultados son de importancia debido a la emergencia y más aún la pandemia del Covid – 19, que estamos viviendo que, al no tener control, tendría repercusiones serias en el personal de enfermería y sobre todo en los pacientes.

Por tanto, se coincide con Ramírez (2021), en Perú; quien identificó de forma específica que existe relación inversa entre el cuidado humanizado y una dimensión del estrés laboral, prevaleciendo el nivel medio del cuidado humanizado y severo del estrés. En algunos casos el estrés genera resistencia, como la propia formación y preparación que recibieron los profesionales de enfermería, por otro lado, los recursos personales y las fortalezas emocionales le facilitan poseer energía y estar conectados con el trabajo, permitiéndole realizar su labor a pesar de las circunstancias.

Del mismo modo se coincide con Pacheco (2017), en México; que halló en que los factores de mayor peso para el cuidado brindado son: los recursos materiales específicamente la falta de algunos medicamentos y equipos necesarios

para efectivizar los procedimientos, la escases de personal, que no habiendo el numero adecuado de profesionales aumenta la posibilidad de eventos adversos, en cuanto a los problemas de comunicación el personal de enfermería percibe la falta de apoyo de los miembros del equipo de salud. La comunicación interdisciplinaria sostiene y favorece la continuidad del cuidado, evitando errores en la atención brindada.

Mo et al (2020), en China; también llegó a la misma conclusión, determinando que la gran mayoría de enfermeras eran hijas únicas, por otro lado, permanecían demasiadas horas laborando y estaban bajo presión lo que desencadenó en estrés laboral. Cerna (2020), en Trujillo; también coincide con los resultados obtenidos al identificar que el estrés laboral y el cuidado humanizado tienen relación importante.

En cuanto al objetivo específico 1, se evidenció el 53.33% manifestó que su nivel de agotamiento emocional es regular, el 43.33% indicó que su nivel de agotamiento emocional es alto, mientras que el 3.33% manifestó que es bajo. Por tanto, se llegó a la conclusión que, si existe relación entre la calidad del cuidado y el agotamiento emocional del profesional de enfermería servicio de emergencia del hospital III Angamos en Miraflores, 2021, esto a consecuencia de haber obtenido un $p=0.000$ y un $Rh=0.542$.

Por tanto, se coincide con Azevedo et al (2017), en Brasil; quienes identificaron que la sobre carga de trabajo en unidades críticas y las condiciones inadecuadas hacen que se asocie la vida laboral insatisfecha del personal de enfermería, generando un agotamiento emocional y físico.

También se coincide con Sosa (2020), en Huara; quien determinó que, si existe una relación significativa de la calidad de vida y desempeño laboral en el personal asistencial del departamento anestesiología y centro quirúrgico del hospital, ya que la calidad de los cuidados depende mucho de los niveles de estrés, en muchas ocasiones, estos producen un agotamiento emocional en los enfermeros.

Finalmente se coincide con Cárdenas y Vásquez (2018), en Iquitos; quienes encontraron que las características de las enfermeras en los diferentes servicios de medicina tienen un alto nivel de agotamiento emocional. Por tanto, se percibe que, a pesar de que el personal de enfermería presente altos niveles de agotamiento emocional producto del estrés, buscan dar todo de sí, por el compromiso que tienen con su carrera, y por el amor que llevan hacia el cuidado del paciente, buscando siempre tratar de mantener la calidad de sus cuidados, a pesar de encontrarse derrotados internamente.

En cuanto al objetivo específico 2, se evidenció el 58.33% manifestó que su nivel de despersonalización producto del estrés laboral es regular, el 25% indicó que es alto, mientras que el 16.67% manifestó que es bajo. Por tanto, se llegó a la conclusión que si existe relación entre la calidad del cuidado y la despersonalización del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Suarez-Angamos en Miraflores, 2021, esto a consecuencia de haber obtenido un $p=0.000$ y un $Rh=0.570$.

Por tanto, se coincide con Nogueira et al (2018), Brasil; quienes precisaron que el personal que laboraba en los establecimientos de salud en estudio tuvo relación con los signos de Burnout, ya que predomina la falta de autonomía en diferentes aspectos, existiendo el problema emocional más intensos como la despersonalización.

Esto también se encuentra asociado con lo encontrado por Hernández (2016), en México; quien confirmó lo establecido por Watson, que mediante la comunicación interpersonal se logrará el cuidado humano y de mejor calidad.

Finalmente se coincide con Cárdenas y Vásquez (2018), en Iquitos; quienes encontraron que las características de las enfermeras en los diferentes servicios de medicina tienen un alto nivel de despersonalización. Al respecto, se percibe que, el personal de enfermería presenta que en ciertas situaciones siente que se sale de la realidad, producto del estrés, y el agotamiento de su ardua labor, sin embargo,

trata siempre de brindar la mejor atención y cuidado posible a sus pacientes, pero esto, es un indicador de que existen problemas en el personal, que con el transcurrir de los días, si la presión y el estrés persiste, puede desencadenar bajas en la eficiencia y eficacia de sus labores.

En cuanto al objetivo específico 3, se evidenció el 46.67% manifestó que su nivel de desgaste personal producto del estrés laboral es regular, el 45% manifestó que es alto, mientras que el 8.33% manifestó que es bajo. Por tanto, se llegó a la conclusión que, si existe relación entre la calidad del cuidado y el desgaste personal del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos en Miraflores, 2021, esto a consecuencia de haber obtenido un $p=000$ y un $Rh=0.916$.

Por tanto, se coincide con Cremades (2016), en España; quien identificó que la sobrecarga y las dificultades en los establecimientos de salud son los causantes del estrés laboral en los profesionales de enfermería, provocando el desgaste personal de los mismos.

Del mismo modo se coincide con Pachas (2016), en Lima; quien identificó que las enfermeras que laboran en emergencia presentan estrés laboral, lo cual tiene influencia en su trabajo diario, ya que este desgaste emocional y físico que provoca el estrés, se ve reflejado en su día a día.

Por otro lado, Sarafis et al (2016), en Grecia; identificaron que la salud de las enfermeras se ve afectada por el estrés laboral, lo cual se ve reflejado en los cuidados brindados al paciente, mostrando su cansancio, irritabilidad, y desgano.

Finalmente se coincide con Cárdenas y Vásquez (2018), en Iquitos; quienes encontraron que las características de las enfermeras en los servicios de cirugía tienen un alto nivel de desgaste personal. Al respecto, se percibe que el personal de enfermería, a pesar de sentirse agotando producto de la presión, el estrés, y la tensión que se vive en cada una de las situaciones de emergencia, busca la forma de cumplir con sus obligaciones de la mejor manera posible, tratando de no bajar su calidad en los cuidados. Sin embargo, son situaciones que se deben de tomar

en consideración, para evitar posibles riesgos laborales, las tremendas responsabilidades que conlleva el trabajo, la falta de organización, la deficiente participación de los profesionales en los objetivos del sistema, las frustraciones frecuentes, la burocratización excesiva, el clima laboral autoritario, la competitividad, el trabajo sedentario, las llamadas telefónicas, la rivalidad, el hiper control, las prisas, los desplazamientos al trabajo, etc. Todo ello genera una situación constante de ansiedad, de mal humor, con importantes cambios en la conducta de la personalidad de los profesionales de la salud.

V. CONCLUSIONES

Primera. Los resultados alcanzados de la comprobación de la hipótesis general permitieron concluir que: si existe relación entre la calidad del cuidado y el estrés laboral del profesional de enfermería de emergencia del hospital III Angamos en Miraflores, 2021, esto a consecuencia de haber obtenido un $p=0.000$ y un $Rh=0.764$, lo que demuestra que la asociación entre ambas variables es positiva alta.

Segunda. Los resultados alcanzados de la comprobación de la hipótesis específica 1 permitieron concluir que: si existe relación entre la calidad del cuidado y el agotamiento emocional del profesional de enfermería de emergencia del hospital III Angamos en Miraflores, 2021, esto a consecuencia de haber obtenido un $p=0.000$ y un $Rh=0.542$, lo que demuestra que la asociación entre la variable 1 y la dimensión 1 de la variable 2 es positiva moderada.

Tercera. Los resultados alcanzados de la comprobación de la hipótesis específica 2 permitieron concluir que: Los resultados alcanzados de la comprobación de la hipótesis permitieron probar que: si existe relación entre la calidad del cuidado y la despersonalización del profesional de enfermería de emergencias del hospital III Angamos en Miraflores, 2021, esto a consecuencia de haber obtenido un $p=0.000$ y un $Rh=0.570$, lo que demuestra que la asociación entre la variables 1 y la dimensión 2 de la variable 2 es positiva moderada.

Cuarta. Los resultados alcanzados de la comprobación de la hipótesis específica 3 permitieron concluir que: si existe relación entre la calidad del cuidado y el desgaste personal del profesional de enfermería de emergencia del hospital III Angamos en Miraflores, 2021, esto a consecuencia de haber obtenido un $p=0.000$ y un $Rh=0.916$, lo que demuestra que la asociación entre la variable 1 y la dimensión 3 de la variable 2 es positiva muy alta.

VI. RECOMENDACIONES

Primera. Teniendo en cuenta que la relación existente entre la calidad del cuidado y el estrés laboral del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos en Miraflores, 2021 es igual al 76%, se sugiere al administrador, fomentar el desarrollo de un conjunto de actividades de relajación entre turno y turno, de tal manera que mediante la actividad física liberen las tensiones y el estrés propio del contexto de pandemia que nos ha tocado enfrentar.

Segunda. Dado que la relación existente entre la calidad del cuidado y el agotamiento emocional del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos en Miraflores, 2021, es positiva moderada equivalente a un 54%, se sugiere a los jefes de turno o de unidad, desarrollen actividades de integración y esparcimiento que permitan aliviar el agotamiento emocional.

Tercera. Con respecto a la relación existente entre la calidad del cuidado y la despersonalización del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos en Miraflores, 2021, que es positiva moderada equivalente a un 57% se sugiere a la jefatura de enfermería y de recursos humanos, fomentar talleres psicológicos de relajación y motivación personal, en aras de contrarrestar los efectos derivados de la pandemia en el área de emergencia.

Cuarta. Finalmente, habiéndose encontrado que el 91% de los encuestados presentan una relación muy alta entre la calidad del cuidado y el desgaste personal del profesional de enfermería de emergencia hospital III Angamos en Miraflores, 2021, se sugiere a la jefatura de enfermería y de recursos humanos, generar una serie de descansos alternados al personal de enfermería, de tal manera que les permitan superar el desgaste personal, contribuyendo a que el cuerpo y la mente de los

enfermeros descanse, evitando así que caigan en problemas de estrés, y contribuyendo a su vez, a que la calidad del cuidado mejore.

REFERENCIAS

- Aiello A., Alberti A., Martini A., Ramponi I., Destrebecq A. (2020). La qualità in sanità: ruolo dell'infermiere nel processo della customer satisfaction. *Pubblicazioni*, N.32/2020. Recuperado de: https://www.asst-rhodense.it/inew/nuovo-sito/home/formazione-ricerca/ccri/IJN_32_2020.pdf
- Azevedo, Bruno Del Sarto, Nery, Adriana Alves, y Cardoso, Jefferson Paixão. (2017). Occupational stress and dissatisfaction with quality of work life in Nursing. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 26(1), e3940015. Epub March 27, 2017. <https://doi.org/10.1590/0104-07072017003940015>
- Bordignon N. (2005). El desarrollo psicosocial de Eric Erikson: El diagrama epigenético del adulto. *Revista Lasallista de investigación*, Vol. 2 No. 2. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/695/69520210.pdf>
- Campos J., Flores R., Marroquín R., Delgado R. (2009). *Constructos teóricos y prácticos para la elaboración de una tesis de maestría y doctorado*. Perú: San Marcos.
- Cárdenas G., Vásquez Liz. (2018). *Estrés laboral (síndrome de Burnout): un estudio comparativo entre enfermeras que atienden pacientes en los diferentes departamentos del Hospital Regional de Loreto "Felipe Santiago Arriola Iglesias" 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Científica del Perú]. Repositorio institucional Digital de la Universidad Científica del Perú: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/600/C%c3%81RDENAS-V%c3%81SQUEZ-1-Trabajo-Estr%c3%a9s.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cerna Salazar, C. A. (2020). *Estrés laboral y Cuidado humanizado de la Enfermera en el Hospital Victor Lazarte Echegaray*. [Tesis de segunda especialización, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/16391/2E%20656.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ceroni Galoso, Mario. (2010) ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación? *Revista de la Sociedad Química del Perú*, 76(1), 5-6. Recuperado en 09 de mayo de 2021, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-634X2010000100001&lng=es&tlng=es.
- Colegio de enfermeras(os) del Perú. (16 de diciembre de 2008). Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero. <http://cr3.org.pe/views/layout/default/wp-content/uploads/2015/10/normasggoce.pdf>
- Conexiónesan. (11 de diciembre de 2017). ¿Qué indicadores miden la calidad de los servicios de salud? <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/12/que-indicadores-miden-la-calidad-de-los-servicios-de-salud/>
- Cremades J. (2016). *Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería*. [Tesis doctoral. Universidad de Alicante]. Repositorio institucional de la Universidad de Alicante https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis_cremades_puerto.pdf
- De Almeida H., Brito-Costa S., Alberty A., Gomes A., Lima P., Vicente F. (2016). Modelos de stress ocupacional: sistematização, análise e descrição. *INFAD Revista de Psicología*, N°1-Vol.2, pp: 435 – 454. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349851777044.pdf>
- De Alvelos M., Silva A. (2016). Stress, burnout e avaliacao cognitiva: estudo na classe de enfermagem. *Arquivos Brasileiros de Psicologia; Rio de Janeiro*, 68 (1):72-83. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2290/229046737007.pdf>
- De Arco-Canoles OdelC, Suarez-Calle ZK. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. *Univ. Salud*. 2018; 20 (2):171-182. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.121>

Díaz-Narváez, Víctor Patricio, & Calzadilla Núñez, Aracelis (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias de la Salud*, 14(1),115-121. [Fecha de Consulta 9 de mayo de 2021]. ISSN: 1692-7273. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56243931011>

Febré N., Mondaca, K., Méndez, P., Badilla, V., Soto, P., Ivanovic P., Reynaldos K., Canales, M. (2018). Calidad en enfermería: Su gestión, implementación y medición. *Revista Médica Clínica Las Condes, Volumen 29, Issue 3, 2018, Pages 278-287, ISSN 0716-8640.* <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.04.008>. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>

Gómez, L., Díaz, L., & Cortés, F. (2016). Cuidados de enfermería basados en evidencia y modelo de Betty Neuman, para controlar estresores del entorno que pueden ocasionar delirium en unidad de cuidados intensivos. *Enfermería Global*, 15(41), 49-63. Recuperado en 21 de junio de 2021, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000100004&lng=es&tlng=es

Guerrero, R., Meneses-La Riva, M. E., & De La Cruz-Ruiz, M. (2017). Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima- Callao, 2015. *Revista Enfermería Herediana*, 9(2), 133. <https://doi.org/10.20453/renh.v9i2.3017>

Hernández M. (2016). *Factores de cuidado en los profesionales de Enfermería*. [Tesis de maestría, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla]. Repositorio institucional de acceso abierto: <https://repositorioinstitucional.buap.mx/bitstream/handle/20.500.12371/1770/595016T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández R., Fernández C., Baptista M. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Hosseininejad, S., *et al.* (2016). Job Burnout among the Emergency Department Nurses of Medical Training Centers Affiliated to Mazandaran University of Medical Sciences. *Iranian journal of emergency medicine*, 3, 125-131. Recuperado de: <https://www.semanticscholar.org/paper/Job-Burnout-among-the-Emergency-Department-Nurses-Hosseininejad-Aminiahidashti/d4d48772838ad8d9435040f107629ff0a322ad5f#paper-header>
- Jiménez, M., y Fuentes, N. (2018). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes diabéticos hospitalizados. *Revista Investig Salud Univ Boyacá*. 2018;5(2): 219-245 doi: <https://doi.org/10.24267/23897325.319>
- Keykaleh, M. S., Safarpour, H., Yousefian, S., Faghisolouk, F., Mohammadi, E. & Ghomian, Z. (2018). The Relationship between Nurse's Job Stress and Patient Safety. *Open access Macedonian journal of medical sciences*, 6(11), 2228–2232. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2018.351>. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6290432/>
- LeBlanc, M., y Nicole, J. (2019). How to handle stress at work. Harvard Health Blog. Recuperado de: <https://www.health.harvard.edu/blog/how-to-handle-stress-at-work-2019041716436>
- Lee EK, Ji EJ. (2018). The Moderating Role of Leader-Member Exchange in the Relationships Between Emotional Labor and Burnout in Clinical Nurses. *Asian Nurs Res (Korean Soc Nurs Sci)*. 12(1): 56-61. Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29463479/>
- León, C. (2017). Nuevas teorías en enfermería y las precedentes de importancia histórica. *Revista Cubana De Enfermería*, 33(4). Recuperado de <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1587/301>
- Luengo C, Paravic T, Burgos M. (2016). Calidad del cuidado del profesional de Enfermería y condiciones ambientales y psicosociales de trabajo. *Revista*

Enfermería del Trabajo. 2016. 6; 4: 117-125. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5746486>

Luengo, C., & Sanhueza, O. (2016). Condiciones de trabajo y su relación con la calidad del cuidado y salud del profesional de enfermería. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 62(245), 368-380. Recuperado en 10 de junio de 2021, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2016000500008&lng=es&tlng=es.

Marriner A. & Raile M. (2007). *Modelos y teorías de enfermería*. (6ª ed.). Madrid, España: S.A. ELSEVIER España.

Mingote J. & Pérez S. (2003). *Estrés en la enfermería*. Madrid, España: Ediciones Días de Santos.

Ministerio de salud. (5 de diciembre de 2019). ¿Qué hacemos? Recuperado de:
<https://www.gob.pe/739-ministerio-de-salud-que-hacemos>

Mo, Y., Deng, L., Zhang, L., Lang, Q., Liao, C., Wang, N., Huang, H. (2020). Work stress among Chinese nurses to support Wuhan for fighting against the COVID-19 epidemic. *Journal of Nursing Management*. doi:
<https://doi.org/10.1111/jonm.13014>

Montalvo E. & Ticona E. (2016). *Perfil profesional y significado del cuidado en enfermería, emergencia, HNCASE-ESSALUD Arequipa-2016*. [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio institucional:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3186/ENSmotoe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Moreno J. (2016). *Calidad de los cuidados Enfermeros: Mejora de la Calidad de los Planes de cuidados Enfermeros en el Área de Salud VI Región de Murcia*. [Tesis doctoral, Universidad de Murcia]. Asociación de Enfermería Comunitaria:

<https://enfermeriacomunitaria.org/web/attachments/article/1401/TD.%20Josefa%20Patricia%20Moreno.pdf>

Muñoz, T., Casique, L. (2016). Estrés laboral y su efecto biopsicosocial en el cuidado de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.* 2016; 24(2):141-144. Recuperado de: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/103/163

Nantsupawat A, Nantsupawat R, Kunaviktikul W, Turale S, Poghosyan L. (2016). Nurse burnout, nurse-reported quality of care, and patient outcomes in Thai hospitals. *J Nurs Scholarsh.* 2016; 48 (1):83–90. Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26650339/>

Navinés, R., Martín, R., Olivé, V., & Valdés, M. (2016). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Medicina Clínica,* 146(8), 359–366. <http://dx.doi.org/10.1016/j.medcli.2015.11.023>

Nogueira, Lilia de Souza, Sousa, R.; Cardoso, Guedes, E., Santos, Mariana Alvina dos, Turrini, Ruth Natalia Teresa, & Cruz, Diná de Almeida Lopes Monteiro da. (2018). Burnout and nursing work environment in public health institutions. *Revista Brasileira de Enfermagem,* 71(2), 336-342. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0524>

Obando, I., Calero Morales, S., Carpio Orellana, P., & Fernández Lorenzo, A. (2017). Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Revista Cubana De Medicina General Integral,* 33(3). Recuperado de <http://revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/382>

Olivares V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo,* 19 | Número 58. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>

- Pachas, M. (2016). *Estrés laboral del personal de enfermería y el desempeño profesional en el servicio de emergencia del hospital José Casimiro Ulloa, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5743/PACHAS_MM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pacheco, Y. (2017). *Factores relacionados con el cuidado perdido y la influencia en la calidad de la atención*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio institucional de la UNAM: <https://repositorio.unam.mx/contenidos/72957>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, vol. 35, núm. 1. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/817/81762945010/81762945010.pdf>
- Ramírez, E. (2021). *Estrés laboral y cuidado humanizado en personal de enfermería de un hospital de Guayaquil en Tiempos COVID-19, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56889/Ram%
3%adrez_EEK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56889/Ram%c3%adrez_EEK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Reyes, R. (2021). *Calidad de vida laboral del profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico de la Clínica San Miguel Arcángel San Juan de Lurigancho Lima 2019*. [Tesis de segunda especialidad, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio académico: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/7419>
- Sarafis, P., Rousaki, E., Tsounis, A. *et al*. The impact of occupational stress on nurses' caring behaviors and their health related quality of life. *BMC Nurs* **15**, 56 (2016). <https://doi.org/10.1186/s12912-016-0178-y>

Sosa, M. (2021). *Calidad de vida y desempeño laboral del profesional asistencial del departamento de anestesiología y centro quirúrgico del hospital regional de Huacho 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56470/Sosa_GMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sule, R.; Thadasare, H.; Sonavane, S.; y De Sousa, A. (2017). A Study of Job Satisfaction, Job Stress and Quality of Life in Auxiliary Health Care Workers of a Public Tertiary General Hospital. *Journal of Psychosocial Rehabilitation and Mental Health* vol (4), p. 23–27. Recuperado de: <https://link.springer.com/article/10.1007/s40737-017-0078-9>

Syed S, Leatherman S, Mensah N, Neilson M, Kelley E. Improving the quality of health care across the health system. *Bull World Health Organ* [Internet]. 2018 [citado 22 abr 2021]; 96: 799. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.18.226266>

Taboada, R. (2018). *Nivel de calidad del cuidado del profesional de enfermería relacionado con nivel de estrés laboral, Clínica Robles, Chimbote – 2015*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Santa]. Repositorio institucional digital: <http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/3101/47088.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yenque, M. (2018). *Calidad del cuidado de enfermería y su relación con el grado de satisfacción Hospital Rebagliati*. [Tesis de especialidad, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo: <http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11721/2E563.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Calidad del cuidado relacionado al estrés laboral del profesional de enfermería servicio emergencia hospital III Angamos- Miraflores 2021.							
Autor: Lic. Maritza Marleny Cortez Veliz							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado y el estrés laboral del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos Miraflores 2021?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado y el agotamiento emocional del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos Miraflores 2021? ¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado y la despersonalización del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos Miraflores 2021? ¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado y el desgaste personal del</p>	<p>Objetivo general: Determinar la calidad del cuidado y su relación con el estrés laboral del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos Miraflores 2021.</p> <p>Objetivos específicos: Conocer la calidad del cuidado y su relación con el agotamiento emocional del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos Miraflores 2021. Identificar la calidad del cuidado y su relación con la despersonalización del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos Miraflores 2021. Precisar la calidad del cuidado y su relación con el desgaste personal del profesional de enfermería servicio de emergencia del hospital III Angamos Miraflores 2021.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre la calidad del cuidado y el estrés laboral del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos Miraflores 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación entre la calidad del cuidado y el agotamiento emocional del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos Miraflores 2021. Existe relación entre la calidad del cuidado y la despersonalización del profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos Miraflores 2021. Existe relación entre la calidad del cuidado y el desgaste personal</p>	Variable 1. Calidad del cuidado				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Técnico científico	Efectividad Eficiencia	2,5,6 1,3,4,7	Siempre (3)	Mala [20-36]
			Humano	Equidad Satisfacción Legitimidad o cualidad.	8,9,10 11,12,14 13,15,16	A veces (2)	Regular [34-46]
			Entorno	Percepción	17,18,19,20	Nunca (1)	Buena [47-60]
			Variable 2: Estrés laboral.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Agotamiento emocional	Ansiedad Irritabilidad	5,6,7 1,2,3,4	Nunca (1) Pocas veces al año (2)	Bajo [22-66]
			Despersonalización	Apatía Insomnio Fatiga	8,9,10 11,12 13,14	Una vez al mes (3) Pocas veces al mes (4) Una vez a la semana (5)	Regular [67-110]

profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos Miraflores 2021?		del profesional de enfermería servicio de emergencias hospital III Angamos Miraflores 2021.	Desgaste personal	Depresión Sensación de soledad. Insatisfacción en su trabajo.	15,16,17 18,19 20,21,22	Pocas veces a la semana (6) Todos los días (7)	Alto [111-154]
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos			Estadística a utilizar		
Nivel: Relacional Diseño: experimental Método: Deductivo	<p>Población: Constituida por todos los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital III Angamos.</p> <p>Tipo de muestreo: No probalística</p> <p>Tamaño de muestra: Está constituida por todos los profesionales de enfermería (60) del servicio de emergencia del hospital III Angamos</p>	<p>Variable 1: Calidad del cuidado</p> <p>Técnicas: Check lis</p> <p>Instrumentos: Guía de observación</p> <p>Autor: Elera K.; Bazan, D. Adaptado por Roxana Taboada Pesantes.</p> <p>Año: 2018</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación: Individual</p> <p>Forma de Administración: Virtual</p> <hr/> <p>Variable 2: Estrés laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Cristina Maslach</p> <p>Año: 1986</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación: Individual</p> <p>Forma de Administración: Virtual</p>			<p>DESCRIPTIVA: Mediante tablas y gráficos</p> <p>INFERENCIAL: Rho Spearman</p>		

Anexo 2. Matriz de operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Calidad del cuidado	Taboada (2018) cito a Leddy (1994), quien refiere que es un proceso por el cual se logra la excelencia en el cuidado hacia la atención a los usuarios, permitiendo ser eficiente realizando el monitoreo pertinente, así mismo el cuidado de enfermería; es una oportunidad de aplicar los conocimientos respectivos en beneficio de los usuarios.	La variable estrés laboral será analizada a través de 3 dimensiones: el agotamiento emocional, despersonalización y el desgaste personal y será medida por un instrumento de escala tipo Likert en donde: Nunca (1), pocas veces al año (2), una vez al mes (3), pocas veces al mes (4), una vez a la semana (5), pocas veces a la semana (6) y todos los días (7).	Técnico científico Humano Entorno	Efectividad Eficiencia Equidad Satisfacción Legitimidad o cualidad. Percepción	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)
Variable 2 Estrés laboral	Considerado como un proceso dinámico complejo que se produce al interactuar con el entorno y las demandas que el ejercicio profesional exige, el resultado de esta es el desequilibrio constante del personal de salud. (Mingote y Pérez, 2003)	La variable estrés laboral será analizada a través de 3 dimensiones: el agotamiento emocional, despersonalización y el desgaste personal y será medida por un instrumento de escala tipo Likert en donde: Nunca (1), pocas veces al año (2), una vez al mes (3), pocas veces al mes (4), una vez a la semana (5), pocas veces a la semana (6) y todos los días (7).	Agotamiento emocional Despersonalización Desgaste personal	Ansiedad Irritabilidad Apatía Insomnio Fatiga Depresión Sensación de soledad. Insatisfacción en su trabajo.	Nunca (1) Pocas veces al año (2) Una vez al mes (3) Pocas veces al mes (4) Una vez a la semana (5) Pocas veces a la semana (6) Todos los días (7)

Anexo 3. Instrumentos

Guía de observación sobre nivel de calidad de cuidado

INSTRUCCIONES : El presente Instrumento tiene como finalidad determinar la calidad de cuidado relacionado al estrés laboral en el profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos Miraflores 2021. Según los estándares de atención siguientes y luego marcar con un aspa (x) lo observado.

Siempre (S)

A veces (AV)

Nunca (N)

FECHA:

Dimensiones: Técnico científico, Humano y Entorno	Frecuencia		
	S	AV	N
1. Revisa la historia clínica y/o registros antes de iniciar la atención.			
2. Al iniciar su turno la enfermera saluda cordialmente.			
3. La enfermera(o) realiza el control de los signos vitales (PA, FC y FR) en cada turno.			
4. La enfermera(o) registra las indicaciones médicas en el Kardex.			
5. Antes de administrar el tratamiento prescrito la enfermera informa al familiar o al paciente sobre el medicamento a administrar.			
6. La enfermera(o) administra el tratamiento a la hora indicada.			
7. La enfermera(o) registra en las hojas de notas de enfermería sus intervenciones durante su turno.			
8. La enfermera(o) indica al personal de apoyo que le ayude con los pacientes cuando ella se encuentra			

ocupada.			
9. La enfermera(o) realiza el lavado de manos antes y después de realizar algún procedimiento.			
10. La enfermera(o) se preocupa y brinda comodidad al paciente y/o familiar.			
11. La enfermera(o) responde cordialmente ante alguna duda del familiar del paciente.			
12. La enfermera(o) hace participar a los familiares en el cuidado del paciente.			
13. La enfermera(o) respeta la privacidad del paciente durante su estancia en el hospital.			
14. La enfermera(o) orienta sobre las indicaciones médicas del paciente al mismo y/o a los familiares.			
15. La enfermera(o) mantiene buenas relaciones interpersonales con el personal, paciente y familia			
16. La enfermera(o) lo llama por su nombre			
17. La enfermera(o) presta atención al paciente cuando se dirige a ella.			
18. La enfermera(o) pregunta al paciente cómo se encuentra cuando ingresa a la habitación.			
19. La enfermera(o) se interesa por la forma como el problema de salud afecta a la familia del paciente.			
20. La enfermera(o) estrecha sonríe con el paciente.			

Cuestionario de estrés laboral en el profesional de enfermería

INSTRUCCIONES: El presente Instrumento tiene como finalidad determinar la calidad de cuidado relacionado al estrés laboral en el profesional de enfermería servicio de emergencia hospital III Angamos Miraflores 2021. Leer atentamente los ítems y marque con un aspa (x) en el recuadro correspondiente.

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

8. Me siento estresada (o) por mi trabajo.							
9. Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.							
12. Me siento muy activa (o).							
13. Me siento frustrada (o) en mi trabajo.							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes.							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes.							

18. Me siento estimulada (o) después de trabajar con mis pacientes.							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20. Me siento acabada (o).							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22. Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas.							

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

Prueba piloto

N°	V1. Calidad del cuidado																			
	D1. Técnico científico							D2. Humano										D3. Entorno		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2
2	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3
4	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2
5	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2
6	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	1	2
7	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	2	2
8	2	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
9	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2
10	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	3	3	2	2	2	2	3
11	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2
12	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	3	1	1	1
13	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	1	2	2	2	1	1
14	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2
15	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2

Tabla 1

Prueba piloto de la variable calidad del cuidado

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	20

Se encontró una buena fiabilidad con un 0.879 de coeficiente. Y en la variable Estrés laboral se tuvo como resultado lo siguiente:

N°	V2. Estrés laboral																					
	D1. Agotamiento emocional							D2. Despersonalización							D3. Desgaste personal							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	3	2	3	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	2	3	1	2	3	1	1	1	2
2	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	5	4	3	3
3	5	5	6	6	6	4	7	5	3	4	7	6	5	7	5	6	5	4	6	5	6	6
4	7	5	5	5	2	3	4	6	3	3	2	2	4	6	6	7	7	7	1	1	1	1
5	7	7	7	3	4	4	7	5	1	1	7	7	4	7	6	7	7	7	5	3	1	1
6	7	2	7	7	2	2	7	2	1	4	2	2	4	7	2	3	7	7	3	2	1	1
7	3	4	4	4	3	3	6	5	4	4	2	2	5	4	5	1	5	7	4	1	1	1
8	6	2	3	4	1	3	6	2	4	5	3	2	3	3	2	2	6	7	3	5	1	5
9	6	4	3	4	6	4	5	7	1	2	2	7	6	7	6	1	7	7	6	3	6	3
10	4	7	7	7	1	1	7	2	4	3	3	2	3	7	1	1	7	7	1	1	7	2
11	7	7	6	6	2	2	7	4	1	7	5	5	2	6	4	7	7	7	6	2	1	1
12	4	5	6	5	4	3	4	5	4	2	2	2	3	6	6	1	6	4	2	2	7	2
13	6	7	7	7	3	5	3	4	2	3	5	3	4	2	6	7	7	7	3	3	2	2
14	7	6	5	6	7	7	6	7	1	1	6	1	6	6	7	6	7	6	6	6	5	1
15	3	2	3	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	2	3	1	2	3	1	1	1	2

Tabla 2

Prueba piloto de la variable estrés laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	22

Se encontró una buena confiabilidad con un 0.884 de coeficiente. Por lo consiguiente el estudio se consideró confiable.

Anexo 5. Fichas técnicas de instrumentos

Variable 1: Calidad del cuidado	Variable 2: Estrés laboral
<p>Técnicas: Check lis</p> <p>Instrumentos: Guía de observación</p> <p>Autor: Elera K.; Bazan, D. Adaptado por Roxana Taboada Pesantes.</p> <p>Año: 2018</p> <p>Ámbito de Aplicación: individual</p> <p>Forma de Administración: Virtual</p> <p>Tiempo de duración: 15 minutos</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Técnico científico</p> <p>Humano</p> <p>Entorno</p> <p>Escala de medición:</p> <p>Siempre (3)</p> <p>A veces (2)</p> <p>Nunca (1)</p>	<p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Cristina Maslach</p> <p>Año: 1986</p> <p>Ámbito de Aplicación: individual</p> <p>Forma de Administración: Virtual</p> <p>Tiempo de duración: 15 minutos</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Agotamiento emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Desgaste personal</p> <p>Escala de medición:</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Pocas veces al año (2)</p> <p>Una vez al mes (3)</p> <p>Pocas veces al mes (4)</p> <p>Una vez a la semana (5)</p> <p>Pocas veces a la semana (6)</p> <p>Todos los días (7)</p>

Anexo 6. Base de datos

N°	V1. Calidad del cuidado																			
	D1. Técnico científico							D2. Humano									D3. Entorno			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2
2	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3
4	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2
5	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2
6	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	1	2
7	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	2	2
8	2	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
9	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2
10	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	3	3	2	2	2	2	3
11	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2
12	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	3	1	1	1
13	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	1	2	2	2	1	1
14	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2
15	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2
16	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3
17	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3
18	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	1	1	3	2	2	3	2	2	2
19	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	2	3	3	1	2
20	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3
21	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	2	2	3	2	2
22	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2
23	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2
24	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3
25	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	2	2	3	2	2	2
27	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	2	2	3	2	2	2
29	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3
30	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3
31	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3
32	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	3	1	2	3	2	1	1
33	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2

34	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2
35	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	3	3	2	2	2	1	2
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2
37	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2
38	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2
39	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
40	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	1	3	2	2	3	2	1	2
41	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	1	1	1	3	2	2	3	2	1	2
42	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	1	3
43	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	2	1	2
44	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2
45	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	1	3
46	2	3	2	2	3	3	3	1	3	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3
47	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	1	1	3	2	2	3	2	1	2
48	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	1	1	1	3	2	2	3	1	1	3
49	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	1	1	2
50	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	2	1	2	3	3	2	3	1	2
51	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	1	1	1	3	3	3	3	2	2	2
52	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	3	2	2	3	1	1	1
53	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	2	1	2
54	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2
55	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2
56	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	1	2
57	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	1	3
58	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	2	2	1	3
59	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	2	3	3
60	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	2	3	3	3	3

N°	V2. Estrés laboral																					
	D1. Agotamiento emocional							D2. Despersonalización							D3. Desgaste personal							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	3	2	3	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	2	3	1	2	3	1	1	1	2
2	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	5	4	3	3
3	5	5	6	6	6	4	7	5	3	4	7	6	5	7	5	6	5	4	6	5	6	6
4	7	5	5	5	2	3	4	6	3	3	2	2	4	6	6	7	7	7	1	1	1	1
5	7	7	7	3	4	4	7	5	1	1	7	7	4	7	6	7	7	7	5	3	1	1
6	7	2	7	7	2	2	7	2	1	4	2	2	4	7	2	3	7	7	3	2	1	1
7	3	4	4	4	3	3	6	5	4	4	2	2	5	4	5	1	5	7	4	1	1	1
8	6	2	3	4	1	3	6	2	4	5	3	2	3	3	2	2	6	7	3	5	1	5
9	6	4	3	4	6	4	5	7	1	2	2	7	6	7	6	1	7	7	6	3	6	3
10	4	7	7	7	1	1	7	2	4	3	3	2	3	7	1	1	7	7	1	1	7	2
11	7	7	6	6	2	2	7	4	1	7	5	5	2	6	4	7	7	7	6	2	1	1
12	4	5	6	5	4	3	4	5	4	2	2	2	3	6	6	1	6	4	2	2	7	2
13	6	7	7	7	3	5	3	4	2	3	5	3	4	2	6	7	7	7	3	3	2	2
14	7	6	5	6	7	7	6	7	1	1	6	1	6	6	7	6	7	6	6	6	5	1
15	3	2	3	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	2	3	1	2	3	1	1	1	2
16	7	7	7	7	7	6	7	3	1	1	7	1	2	7	1	5	7	7	7	7	6	7
17	7	7	6	4	4	7	7	6	3	5	6	4	6	7	7	6	7	7	4	5	4	4
18	3	4	6	5	5	1	7	3	1	1	1	1	1	7	6	7	7	7	7	1	1	1
19	5	5	6	6	6	4	7	5	3	4	7	6	5	7	5	6	5	4	6	5	6	6
20	6	2	3	4	5	4	6	6	5	4	6	7	6	6	4	7	5	5	7	5	6	7
21	5	5	6	6	6	4	7	5	1	4	4	2	5	6	5	7	5	5	7	4	6	6
22	2	3	3	4	6	6	2	6	2	4	5	6	6	4	4	2	4	3	4	2	5	5
23	3	3	3	5	6	6	3	6	1	3	5	6	7	3	7	5	6	5	4	5	7	7
24	5	5	6	6	6	4	7	5	3	4	7	6	5	7	5	6	5	4	6	5	6	6
25	3	3	2	4	4	2	6	6	2	4	4	3	7	3	3	5	5	2	4	2	4	4
26	3	3	3	2	6	4	3	7	2	2	5	5	6	3	4	4	7	7	4	5	6	7
27	5	3	3	5	6	6	7	5	1	5	4	4	7	3	4	4	7	7	4	5	6	7
28	5	5	6	6	6	4	7	5	3	4	7	6	5	7	5	6	5	4	6	5	6	6
29	3	5	2	3	7	6	2	6	4	6	6	5	6	7	6	5	5	7	4	5	7	5
30	7	7	7	7	1	6	7	6	1	4	1	3	1	7	4	4	7	7	4	5	6	7
31	5	5	6	6	6	4	7	5	3	4	7	6	5	7	5	6	5	4	6	5	6	6
32	2	3	2	5	6	5	2	6	1	4	5	4	5	1	3	2	2	3	3	2	3	2
33	4	4	3	5	6	5	5	6	6	5	4	5	5	6	4	4	7	7	4	5	6	7

34	2	3	2	4	5	4	2	6	1	3	5	3	5	2	5	2	3	2	3	2	3	5
35	7	6	6	5	5	6	7	4	1	6	5	6	6	4	4	4	7	7	4	5	6	7
36	5	5	6	6	6	4	7	5	3	4	7	6	5	7	5	6	5	4	6	5	6	6
37	7	7	7	7	4	3	7	4	1	1	2	2	2	3	5	7	7	7	7	2	5	5
38	6	6	6	6	2	2	7	2	1	1	2	1	1	6	2	7	7	7	2	2	1	2
39	1	7	7	1	4	1	7	4	7	7	1	1	3	7	1	1	1	2	6	1	1	1
40	4	5	3	5	1	3	4	3	1	1	1	1	1	7	4	6	7	7	4	6	6	7
41	6	7	7	7	5	6	7	7	1	1	1	1	7	1	1	1	7	7	1	1	1	7
42	7	6	6	4	2	6	2	4	1	6	6	3	3	4	4	4	7	7	4	5	6	7
43	7	7	6	7	4	4	7	6	1	1	2	2	3	6	3	1	6	7	2	1	1	1
44	2	7	7	7	4	2	7	2	2	1	1	3	2	7	2	1	7	7	2	4	1	1
45	7	7	5	7	2	7	7	2	1	1	1	2	3	7	4	4	7	7	4	5	6	7
46	4	5	3	5	1	6	6	6	2	2	7	6	5	2	2	4	2	4	2	3	5	6
47	7	7	5	6	3	2	5	7	1	1	3	4	2	7	3	5	7	7	4	1	3	2
48	7	7	3	7	3	5	3	5	1	7	5	1	5	7	1	4	7	7	3	5	5	7
49	7	7	7	7	4	2	7	4	1	1	1	7	4	7	2	1	7	7	1	1	1	7
50	5	3	4	3	3	5	4	3	1	2	3	4	3	7	2	4	7	7	3	4	4	3
51	3	7	4	5	6	7	7	6	2	4	5	6	6	2	6	2	4	6	7	1	1	1
52	2	3	5	6	7	7	2	7	2	1	2	7	6	3	5	5	3	4	6	7	5	5
53	4	4	7	6	7	7	5	7	2	4	4	7	6	6	6	4	7	3	6	7	5	4
54	4	4	4	3	4	6	6	6	5	2	3	7	6	4	7	6	3	5	7	3	3	5
55	5	6	3	4	6	7	2	7	1	5	4	7	6	4	3	1	5	5	5	2	3	5
56	3	2	3	4	6	7	3	7	2	2	3	6	7	4	6	2	4	4	5	3	2	3
57	7	7	6	7	5	2	7	7	4	4	7	4	4	7	4	4	7	7	4	5	5	5
58	6	4	6	5	1	5	7	3	4	6	6	6	4	7	1	6	7	6	5	6	7	7
59	6	6	6	6	4	4	6	5	5	4	6	4	5	7	7	6	4	7	4	4	4	6
60	6	7	7	7	4	4	7	6	5	7	7	3	7	7	4	4	7	7	4	5	6	7

Anexo 7. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN ESCUELA DE POSGRADO

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCION: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – LIMA NORTE

INVESTIGADOR (A): Cortez Veliz, Maritza Marleny ORCID (0000-0001-6845-1594)

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Calidad del cuidado relacionado al estrés laboral del profesional de enfermería servicio emergencia Hospital III Suarez – Angamos – Miraflores 2021

PROPÓSITO DEL ESTUDIO: Invito a usted a participar del presente estudio (el título puede leerlo en la parte superior) con fines de investigación.

PROCEDIMIENTOS: De aceptar participar en el presente estudio, solicitó que llenar el cuestionario sobre estrés laboral, que consta de 22 Items así mismo se aplicara una guía de observación que consta de 20 Items. El tiempo a emplear no será mayor a 10 minutos.

RIESGOS: Usted no estará expuesto(a) a ningún tipo de riesgo en el presente estudio.

BENEFICIOS: Los beneficios del presente estudio permitirán a la investigadora y autoridades competentes, tener datos estadísticos sobre la calidad del cuidado relacionado al estrés laboral. Si usted desea comunicarse con la investigadora para conocer los resultados del presente estudio puede hacerlo vía telefónica al siguiente contacto: Cel. 929468106, Correo Maritza536@hotmail.com.

COSTOS E INCENTIVOS: Participar en el presente estudio no tiene ningún costo ni precio. Así mismo no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

CONFIDENCIALIDAD: Le garantizamos que sus resultados serán utilizados con absoluta confidencialidad, ninguna persona, excepto la investigadora tendrá acceso a ella. Su nombre no será revelado en la presentación de resultados ni en alguna publicación.

AUTORIZO A TENER MI INFORMACIÓN OBTENIDA Y QUE ESTA PUEDA SER ALMACENADA: SI NO



Se contará con la autorización del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de la Universidad César Vallejo, Lima norte cada vez que se requiera el uso de la información almacenada.

CONSENTIMIENTO

He escuchado la explicación de la investigadora y he leído el presente documento por lo que **ACEPTO** voluntariamente a participar en este estudio, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque haya aceptado, puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

ACEPTO (X)

NO ACEPTO ()



**COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO**

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCION: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – LIMA NORTE

INVESTIGADOR (A): Cortez Veliz, Maritza Marleny ORCID (0000-0001-6845-1594)

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Calidad del cuidado relacionado al estrés laboral del profesional de enfermería servicio emergencia Hospital III Suarez – Angamos – Miraflores 2021

PROPÓSITO DEL ESTUDIO: Invito a usted a participar del presente estudio (el título puede leerlo en la parte superior) con fines de investigación.

PROCEDIMIENTOS: De aceptar participar en el presente estudio, solicitó que llenar el cuestionario sobre estrés laboral, que consta de 22 Items así mismo se aplicara una guía de observación que consta de 20 Items. El tiempo a emplear no será mayor a 10 minutos.

RIESGOS: Usted no estará expuesto(a) a ningún tipo de riesgo en el presente estudio.

BENEFICIOS: Los beneficios del presente estudio permitirán a la investigadora y autoridades competentes, tener datos estadísticos sobre la calidad del cuidado relacionado al estrés laboral. Si usted desea comunicarse con la investigadora para conocer los resultados del presente estudio puede hacerlo via telefónica al siguiente contacto: Cel. 929468106, Correo Maritza536@hotmail.com.

COSTOS E INCENTIVOS: Participar en el presente estudio no tiene ningún costo ni precio. Así mismo no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

CONFIDENCIALIDAD: Le garantizamos que sus resultados serán utilizados con absolutamente confidencialidad, ninguna persona, excepto la investigadora tendrá acceso a ella. Su nombre no será revelado en la presentación de resultados ni en alguna publicación.

**AUTORIZO A TENER MI INFORMACIÓN OBTENIDA Y QUE ESTA PUEDA SER
ALMACENADA: SI NO**



Se contará con la autorización del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de la Universidad César Vallejo, Lima norte cada vez que se requiera el uso de la información almacenada.

CONSENTIMIENTO

He escuchado la explicación de la investigadora y he leído el presente documento por lo que **ACEPTO** voluntariamente a participar en este estudio, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque haya aceptado, puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

ACEPTO (X)

NO ACEPTO ()


Lic. Vásquez Martínez Alfredo
Enfermero Emergencia y
Salud Ocupacional
CEP. 38510 - RNE 020814

Anexo 8. Permiso de la institución

DR. JUAN SATILLAMA CALLIGOS
GERENTE DE LA RED PRESTACIONAL REBAGLIATI
PRESENTE.-

De mi consideración:

El Jefe del Servicio de Enfermería del Establecimiento de Salud Hospital III Suárez Angamos de la Red Asistencial Rebagliati , donde se ejecutará el estudio titulado "Calidad del Cuidado relacionado al Estrés Laboral del Profesional de Enfermería Servicio de Emergencia Hospital Angamos – Miraflores 2021" cuyo investigador principal responsable es la Lic. Maritza Marleny Cortés Veliz, tiene el agrado de dirigirse a usted para manifestarle mi visto bueno para que el proyecto señalado previamente se ejecute en el Servicio de Emergencia.

Este proyecto deberá contar además con la evaluación del Comité Institucional de Ética en Investigación y la aprobación correspondiente por su despacho antes de su ejecución.

Sin otro particular, quedó de Usted.

Atentamente.



.....
LIC. LORETA RAMIREZ MIRANDA
C.E.P. 23986 - R.N.E. 6075
Jefe del Servicio de Enfermería
Hospital III Suárez Angamos
EsSalud

Firma, sello, nombre del Jefe de Servicio