



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**  
FACULTAD DE ENFERMERÍA

**ESTRÉS LABORAL DE LA ENFERMERA Y LA CALIDAD DE ATENCION PERCIBIDO POR EL FAMILIAR EN EL SERVICIO DE PEDIATRIA EN UN HOSPITAL NACIONAL. LIMA 2017-2018**

TRABAJO ACADEMICO PARA OPTAR EL TITULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERIA PEDIATRICA

**AUTORAS:**

Lic. Enf. Ochante Palomino, Flor De María

Lic. Enf. Pimentel Agurto Susy Beatriz

Lic. Enf. Tello Salés, Melissa Joana

**ASESORA:**

Mg. Chanamé Ampuero, Eva

**LIMA – PERÚ**

**2018**

## INDICE

### **RESUMEN**

### **INTRODUCCION 1**

### **CAPITULO I 3**

I.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 3

I.2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 4

I.3.- JUSTIFICACION DEL PROBLEMA 5

I.4.- VIABILIDAD Y FACTIBILIDAD 5

### **CAPITULO II 6**

II.1.- PROPOSITO 6

II.2.- OBJETIVOS 6

### **CAPITULO III 7**

III.1.- ANTECEDENTES 7

INTERNACIONALES 7

NACIONALES 8

III.2.- MARCO TEÓRICO 10

### **CAPITULO IV 17**

IV.1.- HIPOTESIS 17

IV.2.- VARIABLES 17

### **CAPITULO V 18**

V.1.- MATERIAL Y METODO 18

V.2.- ÁREA DE ESTUDIO 19

V.3.- POBLACION: 19

V.4.- MUESTRA: 19

V.5.- CRITERIOS DE EXCLUSION E INCLUSION 19

V.6.- INSTRUMENTO Y TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS 19

V.7.- PROCESAMIENTO Y TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS 21

V.8.- PLAN DE TABULACION Y ANALISIS DE DATOS	21
V.9.- OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE	22
<b>CAPITULO VI</b>	<b>24</b>
VI.1.- CONSIDERACIONES ETICAS Y ADMINISTRATIVAS	24
PRINCIPIOS ETICOS	24
VI.2.- TABLA PRESUPUESTAL	27
VI.3.- CRONOGRAMA DE GANTT	28
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>29</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>31</b>

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación del stress laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el servicio de pediatría en un hospital nacional. Lima 2017-2018. **Material y método:** El presente trabajo académico es descriptivo, de segundo nivel, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. La población del estudio estará conformada por 30 enfermeras y 57 padres de niños hospitalizados del servicio de hospitalización de pediatría del hospital Cayetano Heredia. **Técnica e instrumento de recolección de datos:** se utilizara 2 cuestionarios dirigidos previo autorización y consentimiento informado de los participantes. **Resultados:** los datos recolectados serán procesados, codificados e ingresados en una base de diseño en Excel y serán tabulados y procesados bajo un sistema, empleando el paquete estadístico SPSS versión 21.

**Palabras claves:** estrés laboral de la enfermera, calidad de atención, niño hospitalizado, enfermera pediátrica

## INTRODUCCION

Actualmente en el mundo en el área de la salud sobre todo al personal de enfermería se le considera una de las profesiones que presenta mayor grado de estrés, esto podría deberse a la mayor carga laboral que estas presentan; como se sabe el personal de enfermería está en constante relación con más de un paciente, más si es en una área de hospitalización donde se observa que la enfermera muchas veces ayuda a afrontar sus miedos, temores y ansiedades no solo del pacientes sino también de sus familiares. <sup>1</sup>

Según García y Gil menciona que la OMS define el estrés como conjunto de acciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción. <sup>2</sup>

El estrés en la enfermera es una problemática que no ha dejado de crecer, sobre todo por la súper población en el Perú, ya sea por la demanda de pacientes, la poca cantidad de hospitales, el desabastecimiento de insumos, entre otros factores; entonces, esto podría afectar en el cuidado de enfermería y en consecuencia en la calidad de atención a los pacientes. <sup>3</sup>

Como se sabe el foco principal del profesional de enfermería es brindar un cuidado óptimo y este se verá reflejado en la calidad de atención a los usuarios, sin embargo, en algunos casos esta calidad se podría ver afectada por algunos factores como el estrés. <sup>4</sup>

La enfermera juega un papel importante en diferentes grupos etarios en especial en el paciente pediátrico debido a que ellos requieren una atención más especializada con la máxima calidad y seguridad que esta le pueda brindar. <sup>5</sup>

Debido a que el profesional de enfermería pediátrica no solo trabaja con niños sino también con los padres de familia, la enfermera de esta área podría estar sujeta a presentar más estrés laboral y por lo tanto esta podría incidir en la calidad de atención que ella brinda. <sup>6</sup>

En esta problemática de trascendencia social, laboral y humana es la que nos motiva a realizar la investigación para saber si podría existir una relación entre el estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar del paciente pediátrico

Para fines de este proyecto se trabajará con padres de niños hospitalizados y las enfermeras del servicio de pediatría. El objetivo general de este proyecto será determinar si podría existir una relación del estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el servicio de pediatría en un hospital nacional.

## **CAPITULO I**

### **I.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Según Rodríguez Cabrera menciona en su investigación que la Comisión europea de seguridad y salud en el trabajo, define el estrés como Cansancio mental, provocado por la exigencia del trabajo que es más alto que las capacidades y los recursos que uno posee, y por tal motivo hay un desequilibrio físico-mental de la persona. <sup>7</sup>

En las últimas décadas se encontró muchos estudios sobre estrés, puesto que es uno de los temas ampliamente estudiados que involucra la salud de los profesionales de enfermería y que además podría influir en la calidad de atención que se ofrecerá al paciente. <sup>8</sup>

A nivel global el profesional de enfermería es uno de los grupos más frágiles para presentar estrés y ansiedad en su vida cotidiana, puesto que pasa más tiempo con los pacientes compartiendo sus necesidades, dolor, sufrimiento y/o problemas que ocurre en el servicio; sumado a esto, la sobre carga laboral en cada turno y los efectos que pueda incurrir en este como el ausentismo laboral, descansos médicos, despidos, renuncias, entre otros <sup>3</sup>; y si hablamos de la enfermera pediátrica esta no solo trabaja con los niños hospitalizados sino con los padres que tienen el deber de permanecer con sus niños, puesto que es un derecho fundamental del niño hospitalizado y entre otros derechos como ser tratado con educación, comprensión y que se respeta su intimidad. <sup>9</sup>

El Perú no es ajeno a esto, el estrés laboral y la ansiedad afectarían negativamente al personal de enfermería; día a día las personas presentan angustias, temores y problemas en su entorno, que se van acumulando y por lo tanto se sienten vulnerables e intentan buscar un equilibrio entre su trabajo y su vida diaria. <sup>1</sup>

Es por ello que el estrés laboral podría influir en diferentes situaciones del día a día de la enfermera, una de estas sería en la calidad de atención que se ofrece al paciente pediátrico. Como se sabe la calidad de atención desde la visión del paciente y los familiares han adquirido gran consideración en los últimos diez años en relación con los derechos de paciente pediátrico.<sup>10</sup>

En nuestro lugar de trabajo, el Hospital Nacional Cayetano Heredia, se ha evidenciado que la calidad de atención brindada por la enfermera pediátrica se está viendo disminuida y afectada no solo a sus niños sino también sus familiares, esto puede deberse a la excesiva carga laboral por falta de personal y a la alta demanda de pacientes para una sola enfermera, como es el caso del servicio de pediatría de esta institución, la enfermera se encarga de 9 a 11 pacientes por turno con distintos grados de dependencia sin contar que en el ausentismo laboral esta demanda aumenta. Según la norma de gestión de la calidad de atención del cuidado del enfermero del colegio de enfermeros del Perú menciona que una enfermera debe laborar con máximo 6 pacientes por turno y dependiendo del grado de dependencia<sup>11</sup>; otro de los problemas que se evidencian es el desgaste profesional, desmotivación, entre otros agentes estresantes que podrían influir en brindar una adecuada calidad de atención.

Algunos testimonios que hemos podido percibir o nos han manifestado: “Su colega anterior no tiene paciencia”... “Prefiero que Ud. me atienda”... “señorita no sé qué le hizo la otra licenciada en la vía de mi hijo que se está hinchando su mano” Son tantos los testimonios que se escuchan día a día en nuestro lugar de trabajo.

Es por ello que como futuras especialistas se decidió realizar el siguiente proyecto de investigación para determinar si hay una posible relación entre el estrés laboral y la calidad de atención

## **I.2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Existe relación entre el estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar?

### **I.3.- JUSTIFICACION DEL PROBLEMA**

La relación entre el stress laboral y calidad de atención percibido por el familia en su mayoría solo se evidencia proyectos en áreas críticas y de emergencia, no existiendo evidencias bibliográficas en el servicio de hospitalización, sobre todo en Pediatría, por lo cual se llevará a cabo la presente investigación.

El presente trabajo de investigación demostrará la necesidad de prever y afrontar el stress mediante la toma de decisión y establecer un plan estratégico para acrecentar la calidad de atención del paciente pediátrico y así mismo mejorar la interrelación enfermera-paciente

Este estudio servirá como antecedente para diversas instituciones de salud en el área de enfermería donde se atiende al paciente pediátrico y para poder tomar medidas preventivas en la disminución del stress laboral y por ende elevar la calidad de atención percibido por el familiar y además servirá como base para posteriores investigaciones

### **I.4.- VIABILIDAD Y FACTIBILIDAD**

El trabajo académico se realizará con el apoyo y la aceptación de las enfermeras y padres de familia del servicio de pediatría en el Hospital Nacional Cayetano Heredia distrito de Lima.

El trabajo académico será auto financiado por las investigadoras, se contará con el apoyo del hospital para realizar dicho trabajo de investigación, y los resultados nos ayudará a determinar si existe la relación entre el stress laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar del niño hospitalizado, también será un antecedente de ayuda y mejora para los profesionales que trabajen con niños hospitalizados a fin controlar o reducir el estrés laboral y favorecer la calidad de atención.

## **CAPITULO II**

### **II.1.- PROPOSITO**

El propósito de dicha investigación será contribuir a que el profesional de enfermería identifique las influencias negativas y que sepa cómo afrontar de manera adecuada, tomando medidas preventivas ante el stress laboral, de tal forma que se pueda plantear estrategias que favorezca a mejorar la calidad de atención al paciente pediátrico y a su familia.

### **II.2.- OBJETIVOS**

#### **Objetivo General:**

Determinar la relación del stress laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el servicio de pediatría en un hospital nacional. Lima 2017-2018

#### **Objetivos específicos:**

1. Identificar el grado del stress laboral según el factor ambiental
2. Identificar el grado de stress laboral según el factor organizacional
3. Identificar el grado de stress laboral según el factor individual
4. Reconocer el nivel de calidad de atención percibido por el familiar según la dimensión técnico-científico
5. Reconocer el nivel de calidad de atención percibido por el familiar según la dimensión humanístico
6. Reconocer el nivel de calidad de atención percibido por el familiar según la dimensión entorno

## **CAPITULO III**

### **III.1.- ANTECEDENTES**

#### **INTERNACIONALES**

Robalino Andrango J. Calidad del cuidado de enfermería percibida por familiares de pacientes pediátricos internos en el Hospital San Luis de Otavalo, Ecuador 2017. El objetivo fue determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida por familiares de pacientes pediátricos internos en el Hospital San Luis de Otavalo. La investigación fue cuantitativa de tipo descriptiva, de diseño no experimental y transversal. La población de estudio fueron los familiares que estuvieron al cuidado de los niños hospitalizados entre julio y diciembre del 2016, obteniendo una muestra de 147 familiares. Para la recopilación de información se utilizó como instrumentos una encuesta de 23 preguntas cerradas modificadas del cuestionario CareQ y una guía de observación con 20 ítems.. En conclusión, la calidad del cuidado de enfermería brindada a los niños del servicio de pediatría del Hospital San Luis de Otavalo proyecta un grado de satisfacción aceptable por parte de los familiares y calidad no solo se basa en el mejoramiento de los servicios, sino en la adecuación de estos a las necesidades del paciente para su total recuperación.<sup>12</sup>

Cremades Puerto, J. Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería en las unidades Hospitalarias. España. 2016. su objetivo general fue identificar los factores laborales estresantes del profesional de enfermería en las unidades Hospitalarias Medicas. Con un estudio cualitativo, descriptivo-analitico, incidental y prospectivo. La muestra total estuvo por 82 profesionales de enfermería. La conclusión: los resultados pueden utilizarse como una herramienta en el manejo clínico de las unidades hospitalarias, con el fin de mejorar la calidad de vida del profesional de Enfermería, los modelos organizativos y la mejora continua en el tratamiento de los pacientes. <sup>4</sup>

Conchago Ozorio D. Estrés en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Eugenio Espejo De Quito, 2015, El objetivo principal fue determinar la influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Eugenio Espejo de Quito, Se determinó una muestra de 40 enfermeras del servicio de emergencia. La investigación es cuantitativa, descriptiva de corte transversal, La técnica que se utilizó fue la encuesta dirigida a las enfermeras del hospital y el Test de escala NSS nursing stress scale. Conclusión: El estrés laboral es una realidad presente en el servicio de emergencia; el promedio general en el test de escala de estrés en enfermería (NSS) es de 2,6 que significa que el personal está expuesto muy frecuentemente a estresores, estos niveles de estrés generan como respuesta en la atención a pacientes un trato indiferente, responder sólo a veces a las dudas de los pacientes y a no aplicar siempre el proceso de atención de enfermería, manifestándose además cierta disconformidad con el trabajo y descuido en la aplicación de bioética y un considerable ausentismo laboral. <sup>3</sup>

## **NACIONALES**

Vera Mechán, A, Estrés laboral y calidad del cuidado enfermero al prematuro. Chiclayo, 2016. Tiene como objetivo, determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero al prematuro. La presente investigación cuantitativa de tipo descriptivo-correlacional, de corte transversal, El universo muestral estuvo constituido por 31 enfermeros, quienes cumplieron con los criterios de inclusión establecidos. Para la recolección de datos se utilizó el Cuestionario para determinar el nivel de estrés laboral del enfermero de Reig y Caruana y la Guía de observación para determinar la calidad del Cuidado Enfermero al Prematuro. Las conclusiones fueron: El 58.1% de los enfermeros presentó estrés moderado, el 38.7% estrés altos y el 3.2% estrés leve. La calidad de cuidado al prematuro es regular en un 48.4% de las enfermeras y bueno en el 51.6%. El nivel de estrés del profesional de enfermería no se relaciona significativamente con la calidad de cuidado proporcionado al prematuro. <sup>13</sup>

Rodríguez Lara M. y Bazán Campos C. Estrés laboral de la enfermera y calidad de cuidado percibido por el adulto del servicio de emergencia Hospital Regional Docente. Trujillo 2015. La presente investigación de tipo descriptivo, correlacional, transversal, tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral de la enfermera y la calidad de cuidado percibido por el adulto del servicio de

emergencia del Hospital Regional Docente. La información fue recolectada en 25 enfermeras del servicio de emergencia constituida por 25 enfermeras y una muestra probabilística de 207 pacientes adultos. Los resultados encontrados fueron que el nivel de estrés laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo fue bajo en el 47%, mientras que el 53% mostro nivel alto. Con respecto a la calidad de cuidado percibido por el adulto, los resultados hallados muestran que el 45% perciben calidad de cuidado inadecuada y el 55% perciben calidad de cuidado adecuada. Finalmente se encontró asociación estadística entre el nivel alto de estrés y la calidad de cuidado percibido con un 95% de confiabilidad. ( $p < 0.05$ ), y un nivel de asociación medio ( $Y = 0.517$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ ).<sup>1</sup>

Cisneros Portocarrero L. Influencia del estrés en la calidad de atención de la enfermera en el área de emergencia del Hospital María Auxiliadora. Lima 2015. Esta investigación tuvo como objetivo: Determinar la influencia del estrés en la calidad de atención del personal de enfermería del área de emergencia del hospital María Auxiliadora durante el primer trimestre. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, cuantitativo, no experimental descriptivo y transversal, la muestra fue de 10 personas. Las conclusiones se obtuvieron que no se encontró influencia del estrés en la calidad de atención en la dimensión humana que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora tampoco hubo influencia del estrés en la calidad de atención en la dimensión técnica. No hubo influencia del estrés en la calidad de atención en la dimensión del entorno y finalmente no hubo influencia del estrés en la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora.<sup>14</sup>

Casquín Blanco, E. Calidad de atención de enfermería desde la Percepción del familiar del usuario pediátrico - Hospital regional de Cajamarca – 2014. El presente estudio es de tipo descriptivo, cuantitativa y corte transversal, tuvo como objetivo: determinar y analizar la calidad de atención de enfermería desde la percepción del familiar del usuario pediátrico, se trabajó con una muestra de 50 familiares de los Usuarios pediátricos. El método de recolección utilizado fue la entrevista y el instrumento fue el cuestionario, mediante un formato de la Escala modificada de Likert, que consta de 22 preguntas. Conclusiones: la calidad de atención que brinda la Enfermera pediátrica, percibida por el familiar como buena (72%), regular (28%).

## **III.2.- MARCO TEÓRICO**

### **MODELO DE RESPUESTA AL ESTRÉS**

En contraste con el concepto de estímulos, otros han considerado el estrés como una respuesta a un cambio en el ambiente. Selye (1993) definió estrés como “el resultado de cualquier demanda con relación al ambiente”. En el Síndrome de Adaptación General (SAG), Selye (1956) describió tres diferentes etapas del proceso de stress. En la primera, llamada la fase de alarma, el cuerpo se encuentra en un estado de shock y trata de adaptarse al stress. En la segunda etapa, denominada etapa de resistencia, el organismo trata de afrontar y superar el stress y, posteriormente, vuelve a un estado de equilibrio. Si esto no se logra se produce la etapa final: el agotamiento, esta última fase se caracteriza por una reducción de los recursos y puede llevar a enfermedad o muerte. Basándonos en este modelo del estrés como respuesta a un cambio en el ambiente se define y se clasifica al estrés según este modelo. <sup>16</sup>

### **ESTRÉS LABORAL**

El stress laboral es la rigidez o preocupación que se origina cuando una persona cree que un contexto laboral presentado podría estar por arriba de sus potenciales y recursos para afrontar. El stress laboral ocurre en situaciones en donde los empleadores presentan cansancio emocional y desinterés durante la labor, sintiéndose en ocasiones incompetentes, agotados y poco confiados de cumplir con sus metas. Cuando los trabajadores se sienten estresados en su labor, tienden a molestarse, lamentarse y culpar o atribuir sus faltas a otros y molestarse fácilmente.<sup>17</sup>

Nos situamos en un mundo globalizado donde se evidencia el stress de los padre por su niño hospitalizado, negación por otros, etc; que se ha trasformado en una práctica cotidiana. Las enfermeras no estamos ajenas de ello, es por esta razón que Watson en su teoría del cuidado humanizado trata de conducirnos en brindar un cuidado con valores humanísticos y con trato amable al paciente hospitalizado y a la familia en el trabajo diario del profesional de enfermería. <sup>18</sup>

### **Fuentes potenciales del estrés laboral**

Según Selye (1950) Los escenarios que desarrollan en ocasionar el estrés toman el nombre de estresores, plantea la expresión para describir a los diferentes agentes insinuantes de una situación interna del organismo determinada como estrés. Aunque un estresor puede originar altos niveles de estrés, en su mayoría se ajustan

para presionar al trabajador en numerosas formas. Una situación que no se toma muy en cuenta, es cuando se estudian los estresores de manera individual, es que el estrés es un suceso que se va sumando al grado de estrés personal.<sup>22</sup>

#### **a. Factores Ambientales**

Dentro de los diferentes componentes o factores ambientales de mayor incidencia están:

- El escepticismo durante las innovaciones económicas del país, inducen desorganización, confusión e incertidumbre económica, produciendo malestar y/o preocupación en la persona. En su mayoría de veces las crisis económicas van seguidas del desempleo, destituciones temporales, recortes salariales y un trabajo en ocasiones sobre recargados.<sup>19</sup>

#### **b. Factores Organizacionales**

En las diferentes organizaciones prevalecen:

- Las demandas de la Tarea: Dentro de ese factor tenemos: la autonomía, diversidad de actividades, las desigualdades, circunstancias laborales y la disposición física de espacios; de una u otra forma son acciones que demandan estrés. Por otro lado tenemos: la temperatura, los ruidos y demás situaciones físico-ambientales pueden incrementar la ansiedad. Es decir, cuando la magnitud, complejidad y el tiempo para realizar las actividades está por encima de las capacidades del trabajador, pueden incrementar la ansiedad y por ende el estrés.
- Demandas de Papel: Las diferentes responsabilidades de roles que asume, la sobrecarga de trabajo, el desconocimiento de rol y la falta de claridad en la definición de funciones inducen de manera negativa hacia el logro de habilidades del trabajador.
- Demandas/interpersonales: Son imposiciones debidas al escaso respaldo social y las malas relaciones interpersonales, sobre todo en trabajadores introvertidos que ocasionan estrés.
- La estructura organizacional: En las diferentes jerarquías dentro de una organización, y el exceso de los reglamentos y las normas a cumplir, pueden ser origen del estrés.
- El liderazgo organizacional: En algunas culturas organizacionales el excesivo control, el temor a la destitución de empleados por el poco interés hacia el trabajo, y a nivel del clima laboral la tensión las preocupaciones por cumplir las metas a corto plazo, provocan la ansiedad del trabajador.

- Etapa de la vida de la organización: Las organizaciones presenta un curso, durante el cual, se planifica, se organiza, se direcciona y se controla; durante la primera etapa y la última son muy estresantes, siendo las más común en la primera etapa, puesto que se establece la estructuración de la organización, mientras el último ciclo, requiere de recortes y despidos ocasionado incertidumbre y preocupaciones. <sup>19</sup>

Según Watson, una de las causas que puede provocar el desequilibrio físico y mental del profesional de enfermería puede ser la reestructuración administrativa y/o organizacional de la totalidad de los sistemas de cuidado de salud, pero hace énfasis al rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal de los profesionales de enfermería. <sup>20</sup>

Basado en su teoría de Watson el cuidado efectivo a uno mismo promueve la salud y crecimiento personal y familiar, por ende va a mejorar la relación armónica del paciente consigo mismo y su ambiente. <sup>18</sup>

### **c. Factores individuales**

Las diferentes pericias y los inconvenientes que perturban a los trabajadores durante las horas que no trabajan pueden influir negativamente en su trabajo, entre estos se encuentran:

- Los problemas familiares: La familia tiene un gran valor dentro de la sociedad, por ende los problemas conyugales, la discordia de una relación etc., influyen o afligen el desempeño del trabajador, ocasionando estrés.
- Los problemas económicos: Sea cual sea el nivel de ingreso salarial, los conflictos económicos afecta de una u otra manera a las actividades de las personas, esto es un factor para disminuir el potencial del trabajador.
- La Personalidad: Durante su crecimiento de cada persona se va desarrollando sus costumbres, experiencia, perspectivas y motivaciones; la personalidad en algunas persona podrían acentuar las actitudes negativos de la vida en su entorno, en especial en el trabajo. <sup>21</sup>

Basado en su teoría de Watson el cuidado efectivo a uno mismo promueve la salud y crecimiento personal y familiar, por ende va a mejorar la relación armónica del paciente consigo mismo y su ambiente. <sup>22</sup>

## **CALIDAD DE ATENCION**

En 1980 Avedis Donabedian define calidad de la siguiente manera: *"Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda suministrar al individuo un máximo y un completo bienestar, posteriormente de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes"*

Es decir, brindar considerables servicios permitidos en la atención de salud con los menores riesgos para el paciente. <sup>10</sup>

### **Dimensión técnico- científico:** Características: <sup>10</sup>

- a. Efectividad: Es el beneficio de los cambios objetivos en el ámbito de salud, en el menor tiempo y con los recursos necesarios.
- b. Eficacia: Es el logro de los objetivos con el buen uso de las normas técnica y documentos de gestión.
- c. Eficiencia: Es el correcto uso de los recursos para conseguir los logros deseados.
- d. Continuidad: prestaciones interrumpidas al usuario
- e. Seguridad: Está determinada por la organización y proceso de la entidad, que busca brindar una óptima atención y minimizar los riesgos
- f. Integralidad: Que el usuario reciba todas las atenciones que el caso requiera.

### **Dimensión Humana:** Aspecto interpersonal <sup>10</sup>

- Se debe tener respeto a los derechos de las personas, incluyendo su cultura creencias, etc.
- Brindar una información veraz y oportuna
- Brindar una atención con amabilidad, cortesía y empático
- Ética

Uno de los meta paradigmas de la teoría de Watson habla sobre la persona donde le considera una unidad de mente, cuerpo, espíritu y naturaleza y refiere que la personalidad va unida a ideas, donde es libre de tomar decisiones. Para brindar un cuidado de calidad por parte de la enfermera se debe involucrar la comunicación, puesto que nos ayudara a conocer el estado de salud y la necesidad del paciente pediátrico y de la familia.<sup>22</sup> Watson menciona en uno de sus procesos de Caritas sobre los valores humanistas que nace de la práctica de la amabilidad amorosa, la empatía y la equidad con uno mismo y con los otros. Asume que el "día a día" de la práctica profesional de enfermería requiere que evolucione en su desarrollo moral, para mejorar la calidad de atención al paciente. <sup>20</sup>

**Dimensión entorno:** Se refiere a la infraestructura que tiene la institución para brindar una adecuada atención, que involucra un nivel básico de comodidad, orden, limpieza y privacidad.<sup>10</sup>

El meta paradigma de Watson sobre el entorno menciona sobre el espacio de curación, reconoce la importancia de que la habitación del paciente sea un calmante, cicatrizante es decir la enfermera y las personas están unidas.<sup>22</sup> En su proceso de Caritas menciona sobre la relación en elaborar un ambiente para que las personas se puedan comunicar con sí mismas y crear un ambiente sagrado para que puedan así liberarse.<sup>20</sup>

## **NIÑO HOSPITALIZADO**

El contexto legal del cuidado del niño se inició mediante el nombrado Platt Report en 1959, posteriormente a esta fecha en 1961 se fundó la National Association For The Welfare Of Children In Hospital (NAWCH) con el fin de divulgar y dar importancia a los enunciados en el informe de Platt. En 1984, esta misma asociación propone a través de una carta enviada al Parlamento Europeo una propuesta sobre derechos del niño hospitalizado, que fue aprobada el 18 de marzo de 1986 como “carta europea de los derechos del niño hospitalizado.”<sup>23</sup>

El malestar que caracteriza la presencia de una enfermedad genera un desequilibrio que implica la exposición al dolor y sufrimiento, sin embargo, cuando el que se enferma es un niño la búsqueda de la respuesta al porqué de su malestar, tiende a verse alterada.<sup>23</sup>

Un niño hospitalizado es aquel que se siente enfermo no solo por la aparición de la enfermedad en sí, sino también a causa de la hospitalización, el alejamiento de su casa y costumbres, su inmovilidad motriz, el estar en una situación que le cause una dependencia, el estar expuesto a intervenciones dolorosas, entre otros es lo que genera en esta persona un cambio brusco y abrupto de su vida. En este nuevo ambiente el niño se ve obligado a asimilar múltiples cambios no solo para él sino también para su familia, entonces es ahí donde la enfermera pediátrica como parte de todo el personal de salud será aquella que se mantenga más tiempo con este niño y su familia promoviendo la recuperación y rehabilitación del estado de salud del niño en conjunto con su familia.<sup>24</sup>

## **ROL DE LA ENFERMERA PEDIÁTRICA**

El cuidado de enfermería inicia desde el nacimiento hasta la muerte, esta profesión tiene un campo completo y una función específica que es el cuidado humanizado con calidad y calidez hacia la persona ya sea sana o enferma en un contexto integral. Para fines de este proyecto abordaremos la función específica de la enfermera pediátrica, pero en el ámbito de la hospitalización. <sup>25</sup>

La función de la enfermera pediátrica es promover, recuperar y rehabilitar el estado de salud físico y emocional del niño hospitalizado en conjunto con su familia. La enfermera pediátrica es la que se encarga de brindar un apoyo holístico y de adaptación de tal manera que ayuda en la aceptación de la enfermedad tanto al niño como a sus padres y miembros de su familia. La enfermera pediátrica atenderá al niño y a su familia mostrando un cuidado cálido y expresando compasión y simpatía hacia esta situación a través de la paciencia en la enseñanza al niño y a los padres o miembros de la familia sobre el desarrollo de la enfermedad, dándole información sobre su estado de salud de una forma comprensible y adecuada. <sup>25</sup>

Para Watson la enfermería consiste en conocimiento, pensamiento, valores, filosofía compromiso y acción con cierto grado de pasión. Nos dice que la experiencia diaria de la enfermera se debe basar en valores humanísticos donde comprendemos los sentimientos del paciente pediátrico y sufrimiento de la familia.<sup>22</sup> En uno de sus procesos de caritas de cuidado habla sobre la sensibilidad a las emociones de las personas, por ejemplo, acerca de la compasión que debe nacer primero de los profesionales de enfermería para poder serlo con las demás personas. <sup>20</sup>

### **TEORÍA DE JEAN WATSON: CUIDADO HUMANIZADO DE NIÑO**

Como sabemos Jean Watson es pionera del cuidado humanizado, ha recibido grandes reconocimientos por sus investigaciones y publicaciones, Jean Watson considera que el estudio de las humanidades difunde la mente, la capacidad de pensar y el desarrollo personal. En esta teoría ella menciona que este cuidado humanizado se tiene que ver en ambas partes, es decir en la persona que brinda el cuidado y la que se lo brinda (la enfermera y el paciente). <sup>20</sup>

Watson señaló que la enfermería es una ciencia espiritual y sagrada, expresando: “El autocuidado es indispensable, si la enfermera está bien, lo transmitirán a las personas, debemos cambiar primero nosotros para poder darle a los demás lo que

tenemos dentro, si no estamos plenos de amor, de humanidad, de paciencia, será difícil llevar a los demás, energía positiva, además hará que el transcurso de curación sea más rápido para quien lo necesite...”<sup>20</sup>

Lo que quiere decir Watson en este enunciado es que, si la enfermera se encuentra bien como persona y profesional, no solo por poseer muchos conocimientos teóricos sino por saber cuál es la esencia de nuestra profesión, entonces ella brindara un buen cuidado con calidad y calidez.<sup>25</sup>

La enfermera pediátrica no solo debe ser empática sino también amorosa, bondadosa y compasiva sin embargo a veces esto no se cumple por diversos factores como el estado anímico de la misma enfermera; ya que si ella no está bien no podrá brindar una atención cálida. A veces este profesional de salud puede verse afectado por diversos factores; este podría ser el estrés laboral haciendo que su cuidado se vea distorsionado y por lo tanto podría afectar en la calidad de atención que ella está brindando.<sup>20</sup>

En conclusión, lo que se quiere proponer con esta teoría para esta investigación es que la enfermera pediátrica, para brindar una atención con calidad al niño hospitalizado, debería de estar bien en cuerpo y mente.

## **CAPITULO IV**

### **IV.1.- HIPOTESIS**

#### **HIPOTESIS DE INVESTIGACION**

Existe relación entre stress laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el servicio de pediatría en un Hospital Nacional. Lima 2017-2018

#### **HIPOTESIS NULA**

No existe relación entre stress laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el servicio de pediatría en un Hospital Nacional. Lima 2017-2018

### **IV.2.- VARIABLES**

#### **VARIABLE DEPENDIENTE:**

Calidad de atención percibido por el familiar

#### **VARIABLE INDEPENDIENTE:**

Stress laboral de la enfermera

## CAPITULO V

### V.1.- MATERIAL Y METODO

➤ **Tipo de estudio:**

El presente trabajo académico es descriptivo, porque describe, mide, evalúa y recolecta datos sobre el fenómeno a investigar, transversal porque se estudiara y medirá la variable en un momento determinado. <sup>26</sup>

➤ **Nivel:** Pertenece al II Nivel

El presente trabajo académico es de segundo nivel porque, describe, relaciona, e indica cómo son los fenómenos o cómo se producen los hechos o fenómeno a estudiar. <sup>26</sup>

➤ **Enfoque de estudio:** Cuantitativo.

El presente trabajo académico es de enfoque cuantitativo usado principalmente en las ciencias sociales empleando métodos de recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. <sup>26</sup>

➤ **Diseño de estudio:** No experimental.

El presente trabajo académico es de diseño no experimental porque permite observar el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, sin manipulación deliberada de la variable y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después ser analizados. <sup>26</sup>

## **V.2.- ÁREA DE ESTUDIO**

El presente estudio será llevado a cabo en el Hospital Nacional Cayetano Heredia que pertenece al MINSA y está considerado como Hospital de nivel III – I. Está situado en el norte de la provincia de Lima Metropolitana, en la margen derecha del río Rímac y pertenece al departamento de Lima, distrito San Martín de Porres, su dirección es la Av. Honorio Delgado N° 232, 234, 340, 675.

## **V.3.- POBLACION:**

- La población estará constituida por 30 licenciados de enfermería del servicio de pediatría I y pediatría II y 57 padres de niños hospitalizados del Hospital Nacional Cayetano Heredia

## **V.4.- MUESTRA:**

- Según la fórmula estadística la muestra será de 29 enfermeras y 52 padres de niños hospitalizados del servicio de pediatría I y pediatría II del Hospital Nacional Cayetano Heredia, según la fórmula que se ha utilizado. (Anexo C)
- El muestreo utilizado para la presente investigación es el probabilístico: muestreo aleatorio simple: Proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de la población de ser incluido en la muestra.<sup>26</sup>

## **V.5.- CRITERIOS DE EXCLUSION E INCLUSION**

### **Criterios de inclusión**

- Padre o madre de niño hospitalizados mayor de 3 días de internamiento
- Padre o madre que permanezca más de 5 horas al día con el niño internado
- Enfermeras que cuentan mínimo con un año de experiencia laboral asistencial en el servicio de pediatría.

### **Criterios de exclusión**

- Responsables de los niños (diferente a los padres) hospitalizados en el servicio de pediatría
- Enfermeras que realicen el área administrativa en el servicio de pediatría
- Padre o madre que tienen niños hospitalizados con menos de 3 días de internamiento.

## **V.6.- INSTRUMENTO Y TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS**

A fin de recolectar la información requerida, para realizar el trabajo académico, se utilizará 2 cuestionarios, los cuales nos permitirán obtener información de la unidad de

análisis de estudio proporcionada por ellos mismos, previa presentación, consentimiento informado y explicación del objetivo del trabajo académico.

Para evaluar el nivel de stress que posee el profesional de enfermería se establecerá 3 dimensiones: factores ambiental, factores organizacional y factores individual y para evaluar el grado de calidad de atención del cuidado percibido, tres enfoques: dimensión técnico científico, humana y entorno.

El primer instrumento para la evaluación del nivel de stress del profesional de enfermería es el “*Nursing Stress Scale (NSS)*” tiene una escala de medición de tipo ordinal consta de 34 ítems con opciones múltiples, las autoras que crearon este instrumento son Gray-Toft y Anderson con la finalidad de identificar la frecuencia en la que se presentan situaciones que podrían provocar estrés laboral de la enfermera en el área de hospitalización y así poder evaluar su nivel de estrés. Este instrumento fue validado bajo dos estimaciones de fiabilidad test-retest y consistencia interna. Obtuvieron un valor de coeficiente de test-retest de 81 y de consistencia interna de la escala de 0.79 Spearman-Brown, 0.89 coeficiente Alpha Cronbach, 0.89 Alpha ítem tipificados. En cada situación se considerará 4 opciones; nunca (0) alguna vez (1), frecuentemente (2) y muy frecuentemente (3). Sumando las puntuaciones obtenidas en cada uno de ellos se obtendrán un rango que se encuentra entre 0 y 102 puntos de forma que, a mayor puntuación, mayor será el nivel de estrés. Las puntuaciones totales se clasificarán estableciendo 2 valores finales; alto (55-102) y bajo (0-54).<sup>1</sup>

El segundo instrumento para evaluar la calidad de atención del cuidado percibido por el familiar es el “*SERVQHOS -E*” (versión para enfermería del *SERVQHOS* original) *tiene* una escala de medición de tipo ordinal consta de 16 ítems con opciones múltiples, Barragán y Manrique validaron ambos cuestionarios con el fin de obtener una versión específicamente para enfermería realizaron este material para la medición de la calidad percibida de atención de la enfermera. Este instrumento fue validado y posee una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.96. En este instrumento se considerará 5 opciones; mucho peor de lo que esperaba (1), peor de lo que esperaba (2), como lo esperaba (3), mejor de lo que esperaba (4) y mucho mejor de lo que esperaba (5). Al sumarse las puntuaciones obtenidas se obtendrá un rango entre 16 y 80 puntos de forma que, a mayor puntuación, mayor será el nivel de satisfacción. Las puntuaciones totales se clasificarán estableciendo 2 valores finales; satisfecho (49 -80) e insatisfecho (16-48).<sup>24</sup>

La estructura física de cada instrumento constará de 4 partes: la presentación, los datos generales, seguido de las instrucciones y por último 34 ítems del primer instrumento y 16 ítems del segundo instrumento.

#### **V.7.- PROCESAMIENTO Y TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS**

El estudio cumplirá los siguientes procedimientos:

**Primer momento:** Solicitar el permiso y facilidades a las autoridades administrativo pertinente del hospital Cayetano Heredia, al director general, jefatura del departamento de enfermería y también a la jefa del servicio de hospitalización de pediatría mediante un oficio para la ejecución del presente estudio.

**Segundo momento:** El grupo de investigadores se presentara con la jefa de servicio y pedir una reunión con el personal de enfermería y con los padres de familia, para la exposición de nuestro trabajo de investigación y dar alcance del propósito, objetivos y beneficio del estudio. Y de esta manera solicitar una participación con su previo consentimiento.

**Tercer momento:** Ejecutar las entrevistas durante cuatro semanas que estaremos frecuentando al hospital en el servicio de pediatría, al personal de enfermería se le realizara el cuestionario dentro del horario de 3 a 5 de la tarde y a los padres de familia después de la visita médica de 11 a 12 am y en la tarde de 4 a 6 pm y tendrá una duración de 15 minutos por cuestionario (instrumento de NNS y el SERVQHOS – E) Previo a la firma de su consentimiento informado.

#### **V.8.- PLAN DE TABULACION Y ANALISIS DE DATOS**

Los datos recolectados serán tabulados y procesados bajo un sistema, empleando el paquete estadístico SPSS versión 21.

Se optará por emplear pruebas paramétricas como la prueba “t”, prueba no paramétrica como mediana y el chi cuadrado; para evaluar si hay una posible relación entre las variables de estudio. Luego se procederá a construir cuadros simples y de doble entrada, para obtener las conclusiones de la investigación.

**V.9.- OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE**

VARIABLE IDENTIFICADA	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	DEFINICION OPERACIONAL	ESCALA DE MEDICION
Estrés laboral de la enfermera	El stress laboral del personal de enfermería, es la presión que tiene cuando las exigencias laborales esta por encima de sus capacidades, destrezas, para llegar a un objetivo	1.-Factores ambiental	El estrés laboral de la enfermera, es la presión que se tiene cuando los factores como la tecnología y economía están en constante innovación provocando en ello confusión, incertidumbre, malestar y preocupación.	Alto Bajo
		2.-Factores organizacional	Dentro de los factores estresantes de la enfermera encontramos la demanda de tarea por la complejidad del estado de salud del paciente, exceso de reglamentos, el temor a la destitución por no cumplir metas a corto plazo, entre otros	Alto Bajo
		3.-Factor individual	Son factores que se encuentran relacionado con la vida personal del empleado como problemas familiares, económicos etc. que afectan de manera directa o indirectamente al trabajo de la enfermera	Alto Bajo

Calidad de atención	Calidad de la atención es la que se desea que se pueda suministrar al beneficiario el máximo y más íntegro confort	Técnico científico	Para brindar una atención de calidad se aplicaran los conocimientos técnicos científicos en el manejo de un problema de forma que rinda el máximo beneficio del paciente pediátrico	Satisfecho Insatisfecho
		Humana	Es el conjunto de comportamiento y actitudes entre las personas, que debe seguir normas y valores sociales respetando las costumbres y donde se vea reflejado armonía y una buena interrelación	Satisfecho Insatisfecho
		Entorno	Son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable.	Satisfecho Insatisfecho

## CAPITULO VI

### VI.1.- CONSIDERACIONES ETICAS Y ADMINISTRATIVAS

#### PRINCIPIOS ETICOS

1. **BENEFICIENCIA:** El beneficio del proyecto será presentado antes las autoridades del hospital para favorecer la toma de decisiones y elaborar un plan estratégico que contribuyan a la solución del problemas y así sobre llevar estrés laboral en el personal de enfermería y por ende mejorar la calidad de atención percibido de los padres de los niños hospitalizados.
2. **AUTONOMIA:** Se realizará mediante el consentimiento informado de los padres y la autorización necesaria del profesional de enfermería y por lo tanto el derecho de aceptar o rechazar ser parte de la investigación.
3. **NO MALEFICIENCIA:** La recolección de datos no genera daño físico ni moral a los colaboradores.
4. **JUSTICIA:** Los padres de familia tendrán las oportunidades de participar y los datos recolectados serán de manera discreta.

**VI.2.- TABLA PRESUPUESTAL**

	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (S/.)	COSTO TOTAL (S/.)
Recursos humanos			
Investigadoras	3	0	0
Estadístico	1	1500	1500.00
<b>SUB TOTAL (S/.)</b>			1500.00
Recursos materiales			
útiles de escritorio	3	300	900.00
Hoja bond	500	0.10	50.00
Laptop	1	1500	1500.00
lapiceros	3	0.50	1.50
Folder manila	10	0.70	7.00
<b>SUB TOTAL (S/.)</b>			2458.50
Recursos Logísticos			
Alquiler de oficina	1	500	500.00
Movilidad	300	900	900.00
Internet	90	1.00	90.00
telefónica	50	1.00	50.00
copias	72	0.10	7.20
refrigerio	80	0.80	64.00
<b>SUB TOTAL (S/.)</b>			1611.20
<b>TOTAL (S/.)</b>			5569.7

### VI.3.- CRONOGRAMA DE GANTT

	ABRIL- JUNIO 2017	JULIO- OCTUBRE 2017	NOVIEMBRE- DICIEMBRE 2017	ENERO- MARZO 2018	MAYO 2018	JUNIO- JULIO 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018
Identificación del problema de investigación	X							
Búsqueda de información bibliográfica (antecedentes)	X							
Realización del planteamiento del problema		X						
Realización de los objetivos del trabajo académico		X						
Construcción del Marco Teórico			X	X				
Redacción de hipótesis de estudio				X	X			
Elaboración de materiales y métodos: diseño metodológico, población, muestra, operacionalización de las variables y técnica de recolección de datos.						X		
Aprobación del Proyecto de Investigación							X	
Sustentación del trabajo académico								X

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Rodríguez Lara M y Bazán Campos C: Estrés laboral de la enfermera y calidad de cuidado percibido por el adulto del servicio de emergencia hospital regional docente [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería] Universidad privada Antenor Orrego. Trujillo. Perú 2015.
2. García Moran M y Gil Lacruz M: El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Persona. 2016; 15-16
3. Conchago Ozorio D: Estrés en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital Eugenio Espejo de Quito [Tesis para obtener en título licenciada en Enfermería] Ecuador; Universidad Nacional de Chimborazo; 2015
4. Cremades Puerto J. Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería en las unidades Hospitalarias. [tesis para optar doctorado]. Universidad de Alicante España. 2016
5. Gamarra Bustillos C. Relación enfermera-paciente en el servicio de pediatría del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano. [tesis para optar magister]. Huánuco. Universidad María Auxiliador. 2014.
6. Manual de organizaciones y Funciones del servicio de enfermería en el servicio de Pediatría. Hospital Nacional Cayetano Heredia. 2009
7. Rodríguez Carvajal R. y Rivas Hermosilla S. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Med Secur Trab 2011; 57:74-76; [fecha de acceso 04 de diciembre 2017]. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
8. De Souza Urbanetto J; De Souza Urbanetto J; Costa da Silva P; Hoffmeister E; Souza de Negri B: Estrés en el trabajo de enfermería en el hospital de emergencia. Rev. latino-Am Enfermagem 2011; 19(5); [Fecha de acceso 04 de diciembre]. Disponible en: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n5/es\\_09.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n5/es_09.pdf)
9. Carta europea de los niños hospitalizados. 1986. [Fecha de acceso 08 de Diciembre] Disponible en: <https://www.bebesymas.com/salud-infantil/derechos-del-nino-hospitalizado-y-de-sus-padres>
10. Suñol R. Calidad de la Atención. [Fecha de acceso 03 de diciembre 2017] Disponible en: [http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa\\_sunol.pdf](http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf)
11. Colegios de Enfermeros del Perú. Normas de Gestión de la Calidad del cuidado enfermero. 2008
12. Robalino Andrango J: Calidad del cuidado de enfermería percibida por familiares de pacientes pediátricos internos en el Hospital San Luis de Otaval. [tesis para optar el título en Licenciada en enfermería]. Universidad Técnica del Norte. Ecuador 2017.
13. Vera Mehan A.: Estrés laboral y calidad del cuidado enfermero al prematuro. [Tesis para optar el título de segunda especialidad de enfermería]. Universidad Nacional de Trujillo. Perú 2016.
14. Cisneros Portocarrero L. Influencia Del Estrés En La Calidad De atención De La Enfermera En El Área De emergencia Del Hospital María Auxiliadora. [tesis para opta el título de enfermería]. [fecha de acceso 08 de diciembre]. Lima 2015. Disponible en: [http://www.academia.edu/19470610/Tesis\\_de\\_estres UIGV CISNEROS](http://www.academia.edu/19470610/Tesis_de_estres UIGV CISNEROS).
15. Casquín Blanco E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del familiar del usuario pediátrico, Hospital regional de Cajamarca [tesis

- para optar la segunda especialidad de enfermería]. Universidad Nacional de Cajamarca. 2014.
16. Maicon Carlin. El Síndrome De Burnout: Comprensión Del Pasado, Análisis Del Presente Y Perspectivas De Futuro. Wenceulen Editorial deportiva. Primera edición. 2014.
  17. Agurto Aldana F. Niveles de estrés en lo trabajadores del área administrativa de una clínica de Lima- Callao. [Tesis para optar el título de licenciada en psicología]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima 2017
  18. García V. Marcela. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría del cuidado transpersonal. Ciencia y Enfermería. Universidad de la serena. Chile. 2011
  19. El cuidado, [fecha de acceso 22 de agosto de 2018] Disponible en: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/jean-watson.html>
  20. Boletín de Enfermería. 2017; [fecha de acceso: 22 de agosto de 2018] Disponible en: <http://boletin.enfermeria.cr/jean-watson-expuso-su-filosofia-del-cuidado-humanizado-a-la-enfermeria-costarricense/>
  21. Atalaya P. El estrés laboral y su influencia en el trabajo. Industrial Data 2001, (4) 2: 28-30. Disponible en: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>
  22. Andamayo Quito M, Orosco Morales G. Cuidado humanizado de la enfermera según la teoría de watson, en pacientes del servicio de emergencia del hospital Arzobispo Loayza. [tesis para optar el título de especialidad]. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Perú. 2017
  23. Fuster Linares P. Enfermería pediátrica y cualidades centrados en la familia. [tesis para optar el doctorado en investigación en salud].Universidad Internacional de Catalunya. Barcelona. 2016
  24. Borré Ortiz Yeis Miguel: Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. [Tesis presentada(o) para optar al título de: Magíster en Enfermería con Énfasis en Gerencia en Salud] Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia. 2013.
  25. Hernández Pérez E. La hospitalización: un paréntesis en la vida del niño. Atención educativa en población infantil hospitalizada. Perspectiva educacional. 2013. 52 (1): 167-181.
  26. Hernández Sampieri R. Metodología de la investigación. México. Interamericana Editores.2014. p.93-105

# **ANEXOS**



**ANEXO A**

**ESCALA DE ESTRÉS DE LA ENFERMERA (NSS)**

**CUESTIONARIO**

Estimados enfermeros (as) tengan usted un cordial saludo, somos estudiantes de enfermería de la Universidad Peruana Cayetano Heredia y estamos realizando trabajo de investigación: “Estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el servicio de pediatría en un hospital nacional. Lima 2017-2018“

Por lo cual solicito su colaboración para el presente cuestionario, que es de carácter anónimo y confidencial será empleado única y exclusivamente en esta investigación por lo que agradeceremos que su repuesta en forma veraz.

Edad: \_\_\_\_\_ años

Tiempo de labor asistencial en el servicio de pediatría: \_\_\_\_ año(s) \_\_\_\_mes(es)

Tiene especialidad en enfermería pediátrica: SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** a continuación, se presentan diferentes preguntas las cuales debe marcar con un aspa (x) la respuesta que crea correcta para usted.

		Nunca	Algun a vez	Frecuente	Muy frecuente
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.				
2	Recibir críticas de un médico.				
3	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.				
4	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.				
5	Problemas con un supervisor.				
6	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.				
7	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros del servicio sobre problemas en el servicio).				
8	La muerte de un paciente.				

9	Problemas con uno o varios médicos.				
10	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.				
11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
12	Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha.				
13	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo.				
14	Estar en desacuerdo en el tratamiento de un paciente.				
15	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.				
16	No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (ejm; pacientes conflictivos, hostilidad, etc).				
17	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.				
18	No disponer de una contestación satisfactoria de una pregunta hecha por un paciente.				
19	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.				
20	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal.				
21	Ver a un paciente sufrir.				
22	Dificultada para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios.				
23	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente aun paciente.				
24	Recibir críticas de un supervisor.				
25	Personal y turno imprevisible.				
26	El medico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.				

27	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (ejm; tareas administrativas)				
28	No tener tiempo suficiente para el apoyo emocional al paciente.				
29	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
30	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.				
31	El médico no está presente en una urgencia médica.				
32	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.				
33	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.				
34	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.				

Nunca: 0      Alguna vez: 1      frecuentemente: 2      Muy frecuente: 3



## ANEXO B

### CUESTIONARIO SERVQHOS EVALUACION DE LA CALIDAD DE ATENCION PERCIBIDA

Estimados padres de familia tengan usted un cordial saludo, somos estudiantes de enfermería de la Universidad Peruana Cayetano Heredia y estamos realizando trabajo de investigación: “Estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el servicio de pediatría en un hospital nacional. Lima 2017-2018“

Por lo cual solicito su colaboración para el presente cuestionario, que es de carácter anónimo y confidencial será empleado única y exclusivamente en esta investigación por lo que agradeceremos que su respuesta en forma veraz.

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se presentan diferentes preguntas, basándose en su experiencia señale si la calidad de la asistencia sanitaria que se le ha proporcionado en el Hospital Cayetano Heredia ha sido mejor o peor de lo que usted esperaba.

LA Calidad de la atención Sanitaria ha sido					
	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
Clave respuesta	1	2	3	4	5

1. La tecnología de los equipos que utilizan las enfermeras para hacer su trabajo ha sido.					
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal de enfermería ha sido.					
3. Las indicaciones señalizadas para orientarse y saber dónde ir en el hospital han sido.					
4. El interés del personal de enfermería para cumplir lo que promete ha sido.					
5. El estado en que están las habitaciones del hospital (apariencia, comodidad) ha sido.					
6. La información que la enfermera propone ha sido					

7. El tiempo de espera para ser atendido por la enfermera cuando usted lo requiera ha sido.					
8. La puntualidad de las enfermeras en atenderlo ha sido					
9. El interés del personal de enfermería para solucionar los problemas de los pacientes ha sido.					
10. La puntualidad de las consultas médicas ha sido.					
11. La rapidez con que consigues lo que necesitas o pides a la enfermera ha sido.					
12. La disposición del personal de enfermería para ayudar cuando lo necesitas ha sido.					
13. La confianza, seguridad que el personal de enfermería trasmite a los pacientes ha sido.					
14. La amabilidad del personal de enfermería del trato con usted u otras personas					
15. La preparación del personal de enfermería para realizar bien su trabajo (capacitación) ha sido					
16. La capacidad del personal de enfermería para comprender las necesidades de los pacientes ha sido					



## ANEXO C TAMAÑO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

N = tamaño de la población

n= tamaño de la muestra representativa que deseamos obtener.

Z= valor Z curva normal (1,96)

p = Probabilidad de éxito (0.5)

q = probabilidad de fracaso (0.5)

e = erros de estimación 0.04