



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

Factores estresantes que influyen en la calidad del cuidado enfermero en el  
Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes - Chiclayo  
2014.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Autoras:

Bach. Johnson Vargas, Tiffany Brissette  
Bach. Sánchez Arnao, Brunella Pierina del Milagro

Pimentel, Febrero del 2015.

## RESUMEN

El estudio se realizó con el objetivo de determinar los factores estresantes que influyen en la calidad del cuidado enfermero en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes - Chiclayo 2014, nos sustentamos en la teórica Betty Neuman en su Modelo de Sistema, donde plantea que la persona (sistema) es el eje central del cuidado y la interacción con el entorno y sus estresores y Hildegard Peplau con su Teoría de relaciones interpersonales destaca la importancia de la enfermera(o) en el proceso terapéutico. La investigación fue tipo cuantitativo descriptivo – transversal en una población muestral de 29 enfermeros(as) que laboran en el servicio. Para obtener la información se aplicó un único test: “Factores estresantes en el personal de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docentes las Mercedes”, estructurado por 22 preguntas politómicas de 4 alternativas relacionados a los factores estresantes de tipo biológico, psicológico y sociocultural, el cual fue validado por criterio de jueces y sometido a prueba piloto cuya confiabilidad según el coeficiente de Alfa de Cronbach fue 0,579 siendo confiable. En todo momento se respetó los criterios éticos según Belmont y los de rigor científico. Se comprobó la hipótesis planteada llegando a la conclusión de que lo Factores estresantes Biológicos no influyen en la calidad del cuidado de los pacientes, ya que estos son medianamente significativos en un 75% seguido del 25% no significativo, mientras que los de tipo socioculturales arrojaron ser medianamente significativos en un 79,2% seguido del 12,5% significativo.

## ABSTRACT

The study was conducted to determine the stressors that influence the quality of nursing care in the emergency department of the Regional Teaching Hospital Las Mercedes - Chiclayo 2014, we sustain the theoretical Betty Neuman in his model system, where raises the person (system) is central to the care and interaction with the environment and its stressors and Hildegard Peplau your interpersonal theory emphasizes the importance of the nurse (or) in the therapeutic process. The quantitative research was descriptive - cross in a sample population of 29 nurses (as) who work in the service. "Stressful staff Nursing Emergency Service Teaching Hospital Mercy Regional Factors" 22 structured questions polytomous 4 alternatives related to the stressors of biological, psychological and sociocultural: For information one test was applied which was validated by criterion judges and subjected to pilot whose reliability according to Cronbach's alpha coefficient was 0.579 being reliable. At all times the ethical criteria by Belmont and respected scientific rigor. Posed the hypothesis was tested and concluded that it is not stressful Biological Factors influencing the quality of patient care, as these are fairly significant at 75% followed by 25% not significant, while the rate dropped sociocultural be moderately significant at 79.2% followed by 12.5% significant.