



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Estrés laboral y calidad del cuidado enfermero en un hospital de  
Santa Elena-Ecuador 2023

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Gavino Pozo, Bella Azucena (orcid.org/0009-0007-8709-4204)

**ASESOR:**

Dra. Malqui Calla, Gladys Rocío (orcid.org/0000-0003-0097-9231)

**CO-ASESOR:**

Mg. Ruiz Sime, Pedro Henry Alejandro (orcid.org/0009-0006-3447-0440)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**PIURA - PERÚ**

2023

## **DEDICATORIA**

Mi trabajo es el fruto del esfuerzo, la paciencia, la perseverancia, las ganas y la dedicación que le he puesto a cada uno de los días que cursé esta maestría, con el único objetivo de ser una mejor persona cada día, está dedicado a Wilson, mi esposo, que siempre creyó en mi capacidad de que lograría mi meta propuesta y que siempre estuvo para apoyarme con su amor, paciencia y protección. Gracias amor.

A mis compañeras de vida, Jamel y Anahí, quiero ser un ejemplo de superación y perseverancia para ustedes, ya que son el motivo de mi dicha, de mi empeño, de mi deseo de buscar un futuro mejor, sin ustedes no lo hubiera logrado, las amo con mi vida, siempre serán amores de mami.

Bella

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haber creado en mí, ese afán de superación y perseverancia para alcanzar todos los anhelos de mi corazón.

Gracias a mi compañero de vida Wilson, por su amor, comprensión, apoyo absoluto y por caminar junto a mi durante esta etapa tan importante de mi vida. Gracias por disfrutar conmigo todo lo hermoso de la vida y por estar siempre para mí.

Gracias a mis amadas hijas Jamel y Anahí, por siempre contribuir con cosas buenas a mi vida, no ha sido fácil culminar este trabajo, pero gracias a sus aportes esta tarea que parecía interminable, ha sido concluida.

Gracias a mi estimada tutora Dra. Gladys Malqui por todos esos conocimientos impartidos y por su invaluable enseñanza.

Y gracias madre y hermanos, ustedes son esos seres queridos que siempre habitarán en los más recóndito de mi corazón.

Bella

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

## **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, MALQUI CALLA GLADYS ROCIO, RUIZ SIME PEDRO HENRRY ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO EN UN HOSPITAL DE SANTA ELENA-ECUADOR 2023.", cuyo autor es GAVINO POZO BELLA AZUCENA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 03 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MALQUI CALLA GLADYS ROCIO, RUIZ SIME PEDRO HENRRY ALEJANDRO DNI: 16629286 ORCID: 0000-0003-0097-9231	Firmado electrónicamente por: GMALQUIC el 03-08- 2023 17:12:56
MALQUI CALLA GLADYS ROCIO, RUIZ SIME PEDRO HENRRY ALEJANDRO DNI: 16738252 ORCID: 0009-0006-3447-0440	Firmado electrónicamente por: HRUIZSI7 el 03-08- 2023 17:04:07

Código documento Trilce: TRI - 0639629



# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, GAVINO POZO BELLA AZUCENA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO EN UN HOSPITAL DE SANTA ELENA-ECUADOR 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
BELLA AZUCENA GAVINO POZO PASAPORTE: A4685994 ORCID: org/0009-0007-8709-4204	Firmado electrónicamente por: BGAVINO el 03-08- 2023 23:26:44

Código documento Trilce: TRI - 0638682



## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización .....	15
3.3. Población muestra y muestreo .....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Diseño de instrumentos .....	18
3.6. Procedimiento .....	19
3.7. Método de análisis de datos .....	19
3.8. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN .....	28
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS .....	37
ANEXOS.....	44

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable 1. Estrés Laboral .....	20
Tabla 2 Variable 2. Calidad del Cuidado Enfermero .....	21
Tabla 3 Pruebas de normalidad a las variables del estudio.....	23
Tabla 4 Correlación Rho de Spearman aplicada a las dos variables del estudio.....	24
Tabla 5 Correlación Rho de Spearman aplicada a la variable Sobrecarga Laboral vs Calidad del Cuidado Enfermero .....	25
Tabla 6 Correlación Rho de Spearman aplicada a la variable Satisfacción Laboral vs Calidad del Cuidado Enfermero .....	26
Tabla 7 Correlación Rho de Spearman aplicada a la variable Entorno Laboral vs Calidad del Cuidado Enfermero .....	27

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema de diseño de esta investigación .....	15
Figura 2 Dimensiones de la Variable 1. Estrés Laboral.....	21
Figura 3 Dimensiones de la Variable 2. Calidad del cuidado enfermero.....	22



## RESUMEN

El presente estudio se realiza en base a que el estrés laboral es considerado hoy en día como un fenómeno global debido a su alta prevalencia, constituyendo actualmente un problema de salud pública, la investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en un hospital de Santa Elena-Ecuador 2023.

Para este estudio, se llevó a cabo una investigación de tipo básica, de diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal, enfoque cuantitativo. La población de estudio estuvo constituida por 50 enfermeras (os) y el tipo de muestra fue intacta y por 54 pacientes que coincidentemente estaban ingresados en el hospital objeto de estudio. El instrumento para la recolección de datos fueron 2 cuestionarios que fueron previamente validados mediante el juicio de 5 expertos. Se obtuvieron los siguientes resultados el nivel de estrés reportado por el personal enfermero se encuentra principalmente en el rango medio (76%), mientras que se reporta la ocurrencia de estrés alto con un (16%).

En la encuesta realizada a los pacientes, se evidenció una calidad de atención concentrada en las categorías media con el 72% y alta con el 22%, lo cual, expresa una buena percepción de los pacientes sobre el servicio prestado por el grupo enfermero. Los resultados obtenidos mediante la aplicación del método de Rho de Spearman, con un p-value de 0,047, determinando una correlación positiva baja significativa al 95% de confianza entre el estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ , y se acepta la hipótesis alterna  $H_1$ .

**Palabras clave:** Estrés laboral, Calidad del cuidado enfermero, enfermeras.

## ABSTRACT

The present study is carried out based on the fact that work stress is considered today as a global phenomenon due to its high prevalence, currently constituting a public health problem, the research had as a general objective to determine the relationship between work stress and quality of nursing care in a hospital in Santa Elena-Ecuador 2023.

For this study, a basic type of investigation was carried out, non-experimental design, descriptive correlational cross-sectional approach quantitative. The study population consisted of 50 nurses and the sample type was intact and by 54 patients who coincidentally were admitted to the hospital under study. The instrument for data collection was 2 questionnaires that were previously validated through the judgment of 5 experts. The following results were obtained: the level of stress reported by the surveyed nursing staff is mainly in the medium range (76%), while the occurrence of high stress is reported with (16%).

In the survey carried out on the patients, a quality of care concentrated in the accumulated medium (72%) and high categories (22%) was evidenced, which expresses a good perception of the patients about the service provided by the nursing group. The results were obtained by applying the Spearman method, with a p-value of 0.047, determining a significant low positive correlation at 95% confidence between work stress and the quality of nursing care, consequently, the null hypothesis  $H_0$  is rejected, and the alternative hypothesis  $H_1$  is accepted.

**Keywords:** Work stress, Quality of nursing care, nurses.

## I. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral se ha transformado en un fenómeno global debido a su alta prevalencia, constituyendo actualmente un problema de salud pública por los efectos que produce en las entidades de trabajo, por ejemplo, conflictos entre el personal, incumplimiento de tareas asignadas, entre otras, que constituyen un problema cada vez más preocupante (Cabezas, 2023).

Kestel (2019), Directora de Salud Mental y abuso de sustancias de la Organización Mundial de la Salud (OMS), indica que “un ambiente de trabajo que no es positivo para el bienestar mental de los individuos, puede dirigir a enfermedades de salud física y psicológica, el absentismo y la pérdida de productividad”, y por ende, como indican Vásquez y González (2020) repercute en las competencias laborales que se debe cumplir.

La Organización Internacional del Trabajo y la OMS (OIT, 2022) han hecho una convocatoria a normas precisas para tratar los daños psicológicos que causa el estrés en el ambiente laboral, indicando que “Se considera que anualmente se pierden 12.000 millones de días de actividad laboral a causa de la melancolía y la angustia, lo que le cuesta a la economía mundial casi un billón de dólares”. Así mismo, la OIT ha clasificado al estrés laboral como una epidemia mundial, en virtud de la respuesta que puede tener el trabajador ante requerimientos y presiones del trabajo que exceden sus competencias y habilidades. Por su parte Buitrago-Orjuela et al. (2021), indican que genera una respuesta mental perjudicial o adversa en el trabajador que no cuenta con una correcta capacidad para dar respuestas a las exigencias de su empresa.

Ramírez et al. (2022, p.4) resaltan que sus consecuencias afectan a los Estados alrededor del mundo, e. g. en Europa, los trabajadores suizos se ven afectados en un 68%; los noruegos en 31% y los alemanes en un 28%. Lo que ha sido ratificado por la OMS que indica que en los países del primer mundo entre el 5% y 10% de los trabajadores lo sufren, así como entre el 20% y 50% de la población, afectando los servicios prestados por las instituciones, no solo en el campo de la salud.

En nuestro continente, la incidencia de quienes padecen de fatiga laboral se incrementa cada año. Al respecto, reportan que Argentina es un país muy afectado, pues, donde una investigación con un centenar de trabajadores, mostró que más

del 50% reportaron cansancio laboral. De igual modo, Ramírez et al. (2022) reportan que en México, más de 50 % de la población lo padece; constituyendo al estrés laboral en un problema de salud pública.

Mejía et al. (2019), en un estudio comparativo que se realizó en países de Latinoamérica, indicaron que Venezuela es el país que presenta más alto nivel de estrés (63%), le sigue Ecuador (54%) y Panamá (49%); Las naciones con inferiores porcentajes de estrés fueron Perú (29%) y Colombia (26%)”.

En este contexto, Cobos et al. (2021, p. 74) indican que el estrés laboral es una condición física y emocional perjudicial para la persona. Los profesionales de salud son muy afectados, observándose con mayor frecuencia en los últimos años en el gremio de la enfermería. El estrés enfermero está causado principalmente por un excesivo y extenso trabajo, mucha especificidad en la atención a los pacientes, mal entorno laboral, protocolos muy voluminosos, etc.; lo que afecta la calidad en la atención.

En cifras obtenidas en un estudio en base a encuestas, sobre el estrés enfermero, realizado por Vásquez y González (2020), indican que en Colombia el 33.97% de los consultados reportó un nivel alto de estrés laboral. Los tenses más altos serían: el dialogar con un paciente sobre su fallecimiento inminente 42.9% y estar presente en el deceso de un paciente 50.1%.

Con respecto a Ecuador, Vásquez y González (2020, p. 52) indican que el personal enfermero en las entidades de salud es reducido respecto al número de pacientes, en el orden de 5/10.000 habitantes, siendo esta una causa importante de su estrés laboral, repercutiendo en la calidad de los cuidados brindados. Observándose en los hospitales públicos ecuatorianos, que no hay contrataciones para el personal de salud, aun cuando, innumerables profesionales graduados en las diferentes universidades del país, ya hace uno, dos o más años ya han concluido su año rural. En una investigación realizada en Cuenca donde participaron 77 enfermeras se empleó el cuestionario Breihl para evaluar el estrés, concluyendo que el 88% de las enfermeras padecían estrés moderado, 6% severo y 5% leve, en respuesta a un estresante ambiente laboral (espacios reducidos, sobrecarga de trabajo, jornadas laborales largas, entorno laboral conflictivo) todo esto constituye una problemática cada vez más alarmante.

En el entorno local, en una entidad de salud pública de la provincia de Santa Elena, el personal de enfermería trabaja bajo un elevado índice de estrés laboral, ya que esta entidad presenta una alta demanda de pacientes en su gran mayoría con patologías complejas, esto genera sobrecarga laboral, ansiedad, fatiga, entre otros a las enfermeras asistenciales, afectando la calidad de los cuidados enfermeros. Este hospital cuenta con 50 enfermeras de cuidado directo que están distribuidas en las diferentes áreas que son: Emergencia , Ginecología de Emergencia , Quirófano, Medicina Interna, Ginecología, Pediatría, Cirugía y UCI , estas enfermeras son insuficientes para la alta demanda de pacientes que frecuenta este hospital y esto desencadena un ambiente laboral estresante, a menudo se escucha de parte de las profesionales “hay una excesiva cantidad de pacientes, “es imposible darles atención a todos,” “tenemos demasiado trabajo” “nos exigen calidad y las condiciones de trabajo son pésimas”, “estoy harta de que no aprecien nuestro trabajo”, “estoy agotada”, “que guardia para horrible”, “por fin a casa”, esto hace entender que la sobrecarga de tareas genera un agotamiento tanto físico como mental y el ausentismo del personal de enfermería, por problemas personales o por enfermedades ocupacionales, generadas por las condiciones de trabajo .

De acuerdo con el tema de la investigación se planteó la siguiente pregunta cómo formulación del problema: ¿Cómo el estrés laboral se relaciona con la calidad del cuidado enfermero en un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023? Así mismo se pudo plantear los siguientes problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la sobrecarga laboral y la calidad del cuidado enfermero en un hospital de Santa Elena 2023? ¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral con la calidad del cuidado enfermero en un Hospital de Santa Elena, 2023? ¿Cómo se relaciona el entorno laboral con la calidad del cuidado enfermero en un hospital de Santa Elena 2023?

En la justificación teórica se tuvo que esta investigación permitirá analizar los conceptos de estrés laboral y calidad de los cuidados enfermeros, fundamentados en las teorías de enfermería: tenemos así el modelo de Afrontamiento al estrés de Betty Neuman; quien describe que el enfermero es el eje central del cuidado y es por esto que siempre se resaltara la interrelación con su ambiente y aquellos factores que generan estrés. (Menoscal, 2019).

A su vez, la calidad del cuidado tiene asidero en los postulados de Watson, que indica que el enfermero tiene el compromiso moral y científico, hacia la protección de la dignidad y conservación de la vida mediante un cuidado humanizado y de calidad a los pacientes (Valencia y Rodríguez, 2021).

En la justificación metodológica, este estudio permitirá fomentar la línea de investigación acerca de la calidad de los cuidados enfermeros dentro de la entidad de salud donde se realiza el estudio, permitiendo utilizar la aplicación de un instrumento ya validado y reconocido a nivel internacional y nacional. Así como también, los resultados obtenidos se convertirán en un aporte para mejorar las condiciones laborales y el entorno donde las enfermeras realizan sus actividades, en todas las salas del hospital y así contribuir a la disminución del estrés laboral.

Se tuvo como justificación práctica, tenemos que los resultados del trabajo de investigación contribuirán a la gestión administrativa de un Hospital de Santa Elena, Ecuador como también a las Escuelas de Enfermería y partes interesadas, a fin de plantear acciones encaminadas a disminuir los niveles de estrés y con esto poder brindar cuidados de calidad, como lo sostiene Watson, quien enfatiza que el cuidado humanizado es imperativo en la práctica clínica-profesional, permitiendo alcanzar un nivel de vida óptimo en las personas .

Se propone un objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en un hospital de Santa Elena- Ecuador 2023.

Como objetivos específicos se planteó: Definir la relación entre la sobrecarga laboral y la calidad del cuidado enfermero en un hospital de Santa Elena- Ecuador 2023. Identificar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad del cuidado enfermero en un Hospital de Santa Elena-Ecuador 2023. Determinar la relación entre el entorno laboral y la calidad del cuidado enfermero en un hospital de Santa Elena- Ecuador 2023.

Como hipótesis general se estableció: El estrés laboral se relaciona directamente con la calidad del cuidado enfermero en un Hospital de Santa Elena- Ecuador 2023.

Así mismo se pudo plantear las siguientes hipótesis específicas. Existe relación directa entre la sobrecarga laboral y la calidad del cuidado enfermero en un hospital de Santa Elena-Ecuador 2023. Existe relación directa entre la satisfacción laboral y la calidad del cuidado enfermero en un Hospital de Santa Elena- Ecuador 2023. Existe relación directa entre el entorno laboral y la calidad del cuidado enfermero en un hospital de Santa Elena – Ecuador 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Se realizó una exploración activa de diferentes investigaciones nacionales e internacionales que están vinculadas a las variables en estudio.

Según Cortez-González et al. (2022), un estudio realizado en México determinó el nivel de estrés laboral de los enfermeros profesionales en relación con variables sociodemográficas, para ello, se utilizó un diseño descriptivo, transversal, con una muestra conformada por 115 enfermeros. Se utilizaron las pruebas de estrés laboral y Test de estrés de Hamilton. Resultados: promedio de edad entre 39-46 años, antigüedad laboral promedio 13 años, la prueba de Hamilton determinó que el 46.1% presentó altos niveles de estrés; mientras que, la prueba de estrés laboral mostró nivel medio en el 18.3% y alto en el 52.4%. En conclusión, el personal enfermero presenta alto nivel de estrés laboral debido al exceso de tareas asignadas, a la alta demanda de usuarios, a los guardias de 24 horas que les produce mucho agotamiento tanto mental como físico, sumado a esto este personal refería que la edad ya no les ayudaba a brindar servicio óptimo a los pacientes y que además tenían que viajar desde muy lejos para llegar a su trabajo, es por esto que las características sociodemográficas sí guardan una relación directa con el estrés laboral, sugiriendo a las autoridades del hospital ejecutar planes de acción para disminuir los niveles de estrés laboral del personal.

Mamani y Mamani (2022) realizaron un estudio en Perú, buscando relacionar estrés laboral y las actitudes del personal enfermero durante el período COVID19, para lo cual se aplicó un enfoque cuantitativo, nivel relacional, diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo constituida por 103 enfermeros. Se utilizó dos instrumentos recolección de datos: Escala de Actitud y Test de estrés laboral, los cuales indicaron que, el 57,3% muestran bajo nivel de estrés laboral, el 38,8% nivel medio, y apenas un 3,9% nivel alto. En cuanto a la actitud, el 84,5% mostró una actitud poco favorable y el 15,5% favorable en el transcurso de la pandemia. Se concluyó que, aunque los niveles de estrés tuvieron un nivel medio, este personal nunca mostró buenas actitudes al estar al cuidado de pacientes COVID, ya que el miedo a perder la vida era más fuerte que la vocación.

En Perú, Ramírez et al. (2022) estudiaron el vínculo entre estrés laboral y el rendimiento laboral de los enfermeros profesionales, mediante un estudio científico de enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional, transversal y no experimental; con una muestra de 33 enfermeros, aplicando una Escala para medir estrés laboral y la Guía observacional del enfermero. La estadística se procesó en Excel y SPSS, utilizándose correlación de Spearman para demostrar la hipótesis. Existió relación significativa inversa entre estrés laboral y desempeño; con  $RHO = -.579$  y  $P = .000$ , se concluye que esta relación se genera, porque el enfermero siempre tiene que realizar múltiples actividades durante su guardia y muchas veces no alcanza el tiempo para terminarlas, ya que aparte del cuidado directo que se le da a cada uno de los pacientes también se realizan actividades administrativas, es por esto que el enfermero se agobia o se estresa y esto influye en su desempeño laboral.

Por su parte, Ccatamayo y Lara (2022) realizaron un estudio para definir el vínculo entre el entorno laboral y estrés laboral en los enfermeros que realizan su ejercicio profesional en una clínica privada de Huancayo, la investigación fue correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo constituida por 115 enfermeras de cuidado directo de las distintas áreas de esta clínica, seleccionándose una muestra de 76 enfermeras, aplicándose un cuestionario de entorno laboral al personal de enfermería, con alfa de Cronbach con fiabilidad de 0.843 y cuestionario de escala de estrés a las mismas enfermeras, con una fiabilidad de 0.853. El 35.5 % del grupo enfermero percibe un ambiente laboral poco armonioso y el 39.4 % reportan estrés laboral. La contrastación de las hipótesis se realizó con el coeficiente de correlación de Pearson. Se concluyó que, ante un mejor ambiente laboral, disminuye el estrés laboral con un  $R$ - Pearson moderado de 0,439, existiendo una asociación inversa entre las variables.

En Chimbote-Perú, Carrasco (2021) estudió el nexo entre el nivel de estrés y satisfacción laboral de los enfermeros profesionales en el área de cuidados críticos. Este estudio fue de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, corte transversal, descriptivo correlacional. La población estuvo constituida por las 60 personas que conforman el grupo enfermero del área de cuidados intensivos. Se utilizó un cuestionario, para las variables estrés laboral y escala de satisfacción laboral. En los resultados se obtuvo que el 65,0% de los enfermeros padecen de un nivel de estrés laboral bajo y el 35,0% alto. El 56,7% presenta un nivel medio de



satisfacción laboral, el 28.3% un nivel bajo y el 15.0% un nivel alto. Existe correlación positiva significativa entre satisfacción y estrés laboral en los enfermeros participantes del estudio (0,252,  $p < 0,05$ ), la mejora de la dimensión ambiente laboral de satisfacción laboral, mejora el factor ambiental de estrés laboral (0,0442,  $p < 0,001$ ) la dimensión trabajo general de satisfacción, se correlaciona no significativamente con las dimensiones de estrés laboral ( $p > 0,05$ ).

En México García et al. (2020) efectuaron un estudio para definir el nivel de estrés laboral y tensesores asociados al personal enfermero expuesto a la pandemia COVID19. Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, transversal, aplicada a 126 enfermeras, mediante un cuestionario estructurado online conteniendo un componente de información personal y laboral, así como la Escala de Estrés Enfermero (Nursing Estress Scale) con una fiabilidad de 91. El 81% de los fue personal femenino, laborando principalmente en jornada nocturna, en un escenario de sobrecarga laboral, pues el 58.7% refirió trabajar jornadas de 12 h, el 44.4% atendiendo 7 o más pacientes, con un contagio con COVID19 del 16%. Predominó el nivel medio de estrés laboral, siendo la jornada de trabajo de 12 horas uno de sus principales causantes. El 41.3% refirió mayor estrés laboral asociado a la carga de trabajo.

En Colombia, Oviedo et al. (2019) relacionaron estrés laboral con cuidado de pacientes crónicos, en un estudio de tipo descriptivo, cuantitativo, transversal, con una población de 105 enfermeras. Se empleó el instrumento para determinar datos sociodemográficos y la escala de EL "Nursing Stress Scale" (NSS). Los resultados indicaron que 45% presentó una edad entre 31-40 años; género predominante 88% femenino; el 47% de los encuestados tenía contrato a tiempo fijo y 24% indefinido; la mayoría reportó que las competencias laborales generan un estrés moderado. La ocurrencia de EL se manifestó en aquellos que atienden pacientes con enfermedades crónicas, principalmente por los cuidados individualizados que se brinda a pacientes con patologías complejas.

En Chile, Molina-Chailán et al. (2019) identificaron los estresores laborales que originan peligros en la salud de los enfermeros de la UCI. Para ello se realizó un estudio descriptivo, transversal, con muestra por conveniencia de 37 enfermeros, aplicando la escala de estrés de enfermería, midiendo 7 elementos que producen EL divididos en 3 grupos: carga de trabajo, entornos psicológico y social. Se

determinó que 86.5% pertenecieron al sexo femenino, con de edad promedio entre 34-42 años, 86.5% labora en turnos rotativos, antigüedad laboral fue de 7 a 8 años. Por otra parte, el 48.6% de los tensores corresponden a sobrecarga laboral; en el componente psicológico el mayor tensor de 56.2% correspondió a la aplicación de procedimientos dolorosos para los pacientes; en lo social, el 70.2% el mayor tensor es la falta del médico cuando el paciente se encuentra en agonía o en estado crítico.

En sentido similar, un estudio de Garma y Sánchez (2019) identificó el vínculo entre el nivel del estrés laboral y la carga excesiva de trabajo en enfermeras del área de neonatos de un nosocomio en Trujillo. El estudio fue descriptivo correlacional de corte transversal. La población estuvo constituida por 62 enfermeras. Se empleó dos cuestionarios para la recopilación de datos. Los resultados indicaron un estrés laboral de nivel medio en un 80%, y bajo en 20%., de acuerdo a las dimensiones de la carga excesiva de trabajo, en la dimensión de esfuerzo físico es la más elevada representando el 69%; en la dimensión de carga mental el 67% de las profesionales tienen un nivel alto; en la dimensión de guardias rotativas el 58% tiene un nivel medio; y en la dimensión de ordenamiento del área el 89% es de nivel alto. Finalmente, un  $p\text{-value} = 0,1972 > 0,05$ , en conclusión, se rechaza la hipótesis alterna y se recibe la hipótesis nula, es decir carece de evidencia de que el nivel de estrés tenga un nexo con la carga laboral excesiva.

Entre los antecedentes nacionales se destacan algunos estudios entre ellos encontramos: En Quito, el trabajo de Arévalo (2023) que determinó la influencia que ejerce el componente socioeconómico en el estrés laboral de los licenciados en enfermería de la Unidad de Cuidados Críticos de una Clínica privada, por medio de un estudio no experimental, transversal, descriptivo y operacional, de carácter cuantitativo, realizado con una muestra de 12 enfermeras. El estrés laboral se calculó a partir de la aplicación del cuestionario de EL OIT-OMS, con 25 preguntas dicotómicas de tipo cualitativo. Se determinaron las frecuencias absoluta y relativa y el análisis inferencial mediante  $\text{Chi}^2$  y ANOVA Friedman utilizando SPSS. Como resultados se encontró un nivel intermedio de estrés, se concluye que los factores socioeconómicos que resaltan en este estudio y que guardan relación directa con el estrés laboral del personal son; limitaciones tecnológicas, liderazgo y falta de cohesión para el rendimiento laboral, ya sea porque se siente incómodo en su lugar

de trabajo, sumado a esto que las remuneraciones no están acorde con los años de servicio ni con la experiencia laboral, a su vez que muchas enfermeras tienen 2 trabajos ya que un solo sueldo no alcanza para el sustento de la familia.

Por su parte, en la ciudad de Riobamba, Lucero et al. (2021) determinaron la asociación entre estrés laboral y la autopercepción de salud en médicos y enfermeras del área de emergencia, mediante investigación básica, no experimental, transversal, descriptiva y correlacional, con una muestra estuvo constituida por 57 médicos y enfermeras. Se utilizaron cuestionarios sobre estrés laboral y autopercepción en salud, determinándose la correlación de Pearson entre variables. El mayor nivel de estrés laboral está dado por clima organizacional (21,57%), influencia del líder (11,76%) y falta de cohesión (66,76%). El personal enfermero estuvo más expuesto a estrés laboral.

En la ciudad de Manta, Betancourt et al. (2020), determinaron el estrés laboral en el personal enfermero durante la Pandemia de COVID 19. El estudio fue de tipo descriptivo-observacional, analítico, transversal. Se incluyó a 14 enfermeros entre licenciados y auxiliares, con edad entre 21-40 años. Se aplicó la NSS. El mayor índice de estrés laboral en este personal de salud estuvo dado por aspectos de muerte y sufrimiento y carga laboral excesiva. Coexiste un nivel de estrés laboral en el personal de sexo femenino.

En Esmeraldas, González (2019), mediante un estudio mixto cuantitativo-cualitativo de corte transversal y descriptivo, analizó los agentes que inciden en el estrés de los licenciados en enfermería. Para el efecto, se condujo una encuesta al personal enfermero (30 profesionales); empleándose además una guía para examinar el entorno laboral y finalmente una entrevista informal a la líder del servicio de Emergencias. Los mayores factores fueron: agotamiento, insomnio, sobrecarga laboral, espacio reducido e insatisfacción laboral, generando secuelas como alimentación deficiente, insomnio y pérdida de cabello.

En el marco local en San José de Ancón, González (2021), realizó un estudio transversal-correlacional que tuvo como propósito principal buscar relaciones entre estrés laboral y el cumplimiento de funciones del personal de enfermero. Se aplicó una encuesta a 75 enfermeros, en un muestreo no probabilístico. La validez de contenido se realizó a través de criterios de especialistas y la fiabilidad se realizó mediante el análisis alfa de Cronbach, obteniendo 0,850 y 0,921 respectivamente,

los resultados obtenidos fueron que existe una conexión elevada, opuesta e importante entre las dos variables, con  $\rho=-0,806$  y  $p=0,00$ . El nivel de estrés laboral resultó alto, con predominio en edades entre 22-35 años (53,33%), mientras que el de desempeño fue bajo a medio, particularmente por personal con contratos temporales (97,36%). Los factores de estrés laboral fueron la sobrecarga laboral, el entorno laboral y las malas relaciones interpersonales.

En relación al análisis de la variable de estrés laboral se fundamenta en la teoría: Modelo de Sistemas (MS) o afrontamiento del estrés de Neuman. Teóricamente se considera que las personas están sujetas a estresores que vienen de su conexión con otras personas y del ambiente donde está inmerso. Según Neuman, los factores estresantes pueden tener un impacto bueno o malo sobre la persona y esto está relacionado con la percepción y la aptitud del cliente de hacer frente a sus efectos (Almino et al., 2021).

Noguera (2021), indica que el modelo postulado por Neuman, ofrece una estructura de mucha importancia, por que brinda el entendimiento de los factores de estrés laboral y los diferentes niveles de respuesta de los sistemas (personas) en su proceso de interacción.

Por su parte en referencia a la Teoría del Estrés de Lazarus emitida en 1966, Ferreira (2022) indican que la posición ante una postura estresante es un proceso que depende del contexto y otras variables, dichas variables se refieren a las evaluaciones que hace el individuo sobre el agente estresor, y a la facultad de resiliencia del individuo al enfrentarlos. Lazarus plantea una aproximación con base en los procesos mentales que desarrolla el afectado ante la materialización del tensor. Define el estrés como: “el contacto íntimo entre la persona y su mundo, que es analizado por éste como peligroso o abundante y que pone en riesgo su bienestar”.

La teoría de Betty Neuman a decir de Menoscal (2019) está relacionada con la salud mental y entorno de trabajo del enfermero, indicando que los tensores surgen de la planificación de actividades, guardias, agenda diaria y tareas excesivas. Espinoza et al. (2018), indican que aproximadamente hace 90 años, el investigador Hans Bruno, definió el síndrome del estrés como: toda reacción que causa agobio u obstaculiza el equilibrio fisiológico normal del organismo. Los pacientes por él

estudiados, presentaban síntomas similares como cansancio, inapetencia, etc., entre otros, formulando una teoría al respecto.

Menoscal (2019) citando a Ivancevich y Matteson (2019), describe al estrés como una respuesta de adaptación, limitada por los procesos emocionales de la persona, que es el resultado de alguna acción, estado o conflicto de su entorno que establece exigencias físicas o fisiológicas particulares a un individuo.

Entre los conceptos sobre la primera variable tenemos que el estrés ha sido señalado como uno de los riesgos para la salud más resaltantes, y, en consecuencia, se encuentra dentro de los importantes desafíos que enfrentan las entidades de salud pública debido al impacto que éste puede tener sobre la salud del personal de enfermería.

Pueden mencionarse diversos trastornos a nivel de la esfera psicológica y física que pueden desencadenar a nivel grupal como el aumento del absentismo en el trabajo y la disminución de la calidad de las tareas y actividades laborales, conflictos en el ambiente laboral (Medina et al., 2020).

Por su parte, Espinosa et al. (2020), indican que se genera cuando un individuo atraviesa una situación hostil o peligrosa, afectando su equilibrio emocional. Frecuentemente los sucesos que lo desencadenan están asociados a exigencias o sobreesfuerzos que comprometen su bienestar (fisiológico, psicológico y conductual).

Patlán (2019), determina el estrés como una situación que surge de los procesos psicológicos y emocionales entre el hombre y su entorno ante la presencia insegura de las demandas de la situación y los recursos somáticos, corporales, institucionales y psicosociales del individuo. Bajo esta condición para dimensionar el estrés laboral se debe considerar tres pilares: sobrecarga laboral, entorno laboral y satisfacción laboral.

Sobrecarga laboral: Uno de los principales tensores, vinculado con la profesión o empleo, así como con el nivel de exigencia física, emocional y temporales requeridos para proceder según su lugar de trabajo. Para el personal enfermero la carga laboral está determinada por la atención y cuidados a cada paciente en relación con la complejidad y exigencia de sus tratamientos y a su vez de la disponibilidad de tiempo para satisfacerlas en función de las exigencias institucionales. La sobrecarga laboral y la presencia de obstáculos para el

desempeño de las funciones afectan la calidad del servicio y así mismo causa efectos negativos para la salud del personal de enfermería. Cuando el estrés sobrepasa la capacidad de resiliencia del individuo, genera malestar físico, mental y emocional conduciendo a complicaciones de memoria, depresión, angustia, fatiga e irritabilidad (Comezaquira-Reay et al., 2021).

Entorno laboral: Conjunto de fases, actividades, técnicas, personas, sistemas de atención, valores culturales y factores institucionales que, al manifestarse de manera armoniosa y coordinada, permite a los enfermeros ejercer adecuadamente su práctica profesional, alcanzar las metas que exige la entidad de trabajo, otorgar cuidados de enfermería oportunos continuos y de calidad. Pero a veces en este ambiente de trabajo, aparecen distintos factores que generan estrés en las enfermeras, así tenemos; la relación que mantienen las enfermeras asistenciales con sus compañeras y líderes de área si no es buena, obstaculiza la comunicación y trabajo en equipo (Peña-Alfaro y Arango-Bayer, 2022).

Satisfacción laboral: Grupo de sentimientos benéficos y perjudiciales mediante los cuales los trabajadores consideran su empleo. Entre los beneficios que brindan satisfacción laboral positiva se encuentran las remuneraciones económicas, desarrollo personal, permanencia laboral y reconocimiento (Alvarez et al., 2019).

Tomando en cuenta la variable “calidad del cuidado de enfermería”, la teoría de Jean Watson, se apoya en filosofías humanizadas y en las prácticas religiosas y éticas del cuidado, considerando las cualidades individuales y sus requerimientos biológicos, psicosociales y religiosos. (Riegel et al., 2018).

Respecto a la teoría de Florence Nightingale, se encuentra dentro del cuidado humanizado y abarca ideas fundamentadas en el respeto y el trato digno al individuo. El individuo alcanzará un desarrollo completo bajo condiciones de vida confortables y de calidad, donde la confianza, el respeto y la empatía se encuentren presentes en la interacción enfermera-paciente, familia y comunidad (Peres et al., 2021).

La teoría de Watson contiene varios supuestos que se sitúan en la bioética, las capacidades de adecuación de los seres humanos que permiten desarrollar y transformarse, se basa en el respeto y la valoración por el individuo y la vida, la libertad para tomar decisiones y el valor de una relación enfermero/a-paciente

donde sobresalen emociones y afectos que permitan un razonamiento compartido y en consenso (Valencia y Rodríguez, 2021).

Donabedian, referido por Laura y Astete (2021), creador de la teoría de la calidad de cuidado en salud, hace énfasis en la frase “Cualquier norma o planificación de garantía de calidad que se emplee será competente”. Considera tres factores, como son: 1) Técnico, que es la ciencia y tecnología que se utiliza para dar atención de buena calidad en cualquier organización. 2) Interpersonal, que se limita en la relación de enfermería-paciente-familia, en donde la parte comunicativa, afectiva y sensible es primordial ya que la enfermera debe brindar un cuidado eficiente, oportuno y de calidad. 3) Confort, viene hacer el bienestar del usuario durante su estadía en la entidad de salud, para su pronta rehabilitación e inserción en la sociedad, la enfermera es responsable de incrementar el bienestar y confort del paciente.

Según Henderson, los cuidados de enfermería de calidad se establecen como un grupo de cualidades y funciones que permitan lograr un óptimo nivel de salud de cada paciente que ha sido asignado al enfermero/a. Debe satisfacer las carencias y anhelos en salud de los usuarios con los recursos humanos y elementos presentes y con un profundo conocimiento científico actualizado, para alcanzar un nivel de satisfacción favorable. (Sánchez, 2023).

Continuando con los conceptos referentes a nuestras variables nos enfocaremos ahora en la calidad de los cuidados enfermeros. Menéndez et al. (2018) incluye las competencias relacionadas con la enfermería, y componentes que adecuan al individuo integralmente. Otro elemento básico es elegir las mejores alternativas para la recuperación del paciente apoyadas en el pensamiento crítico, brindándole asesoramiento, estableciendo las soluciones para su problema de salud, programando y poniendo en marcha las intervenciones, y evaluando los resultados. La calidad del cuidado se refiere a emplear un juicio profesional, es decir valorar, planificar, organizar, intervenir y evaluar la provisión de los cuidados enfermeros. Para que estos se brinden pertinentes, continuos, certeros y satisfactorios, deben tener base científica y demostrar la capacidad de transformar de manera positiva el proceso de la enfermedad o la mejoría de las situaciones de salud de los pacientes (Febré et al., 2018).

La profesión de enfermería tiene muchas dimensiones en su quehacer profesional, todas encaminadas a mejorar la salud del paciente, familia y comunidad, la enfermera debe comprender los principios, los credos, las costumbres de la cultura individual, considerando los marcos culturales y sociales de cada persona, familia, comunidad (Morales y Palencia, 2021).

Bajo esta perspectiva se ha tomado en cuenta 3 dimensiones para nuestra segunda variable Calidad de cuidado enfermero que son: Competencias profesionales, relación interpersonal enfermera-paciente y educación al paciente.

Competencias profesionales: Son las habilidades, destrezas y desempeños de la profesión. Se demuestra competencia cuando se emplea de modo seguro el saber científico, técnicas, pericia y pensamiento crítico en el ejercicio de la profesión, y evidenciar ante una situación complicada el saber, el saber estar, el saber hacer y el buen juicio enfermero, al realizar técnicas, al ofrecer cuidados continuos, oportunos e integrales (Comezaquira-Reay et al., 2021).

Relación enfermera-paciente: Proceso en que se promueve y fomenta la confianza mutua, la empatía y la comunicación efectiva, permitiendo a su vez la ejecución del cuidado enfermero. Un buen proceder reduce significativamente la ansiedad del paciente, así como la estadía hospitalaria, aumentando el regocijo del usuario con los cuidados otorgados. Además, el bienestar, el confort y el buen dialogo, de igual manera la presencia y escuchar con atención al paciente, mejoran presiones arteriales elevadas, el patrón sueño-descanso y el sufrimiento de los pacientes hospitalizados (Allamde et al., 2019).

Educación al paciente: Constituye un proceso dinámico permanente que involucra prácticas de autocuidado, seguimiento con el tratamiento médico, recomendaciones, complacencia con los cuidados de salud brindados, ajustes en el bienestar y minimizar los niveles de ansiedad y tristeza de los usuarios. La enfermera debe fomentar actuaciones para que los pacientes y la familia adopten estilos de vida saludables, transmitiendo información adecuada sencilla y entendible para ayudar a que consigan un estado de salud excelente o una pronta recuperación de su salud. Se considera que la enfermera(o) tiene la habilidad para educar sobre la salud durante su intervención y ejercicio profesional, lo que se puede extrapolar a la comunidad a través de diferentes formas de docencia y educación (Soto et al., 2018).



### III. METODOLOGÍA

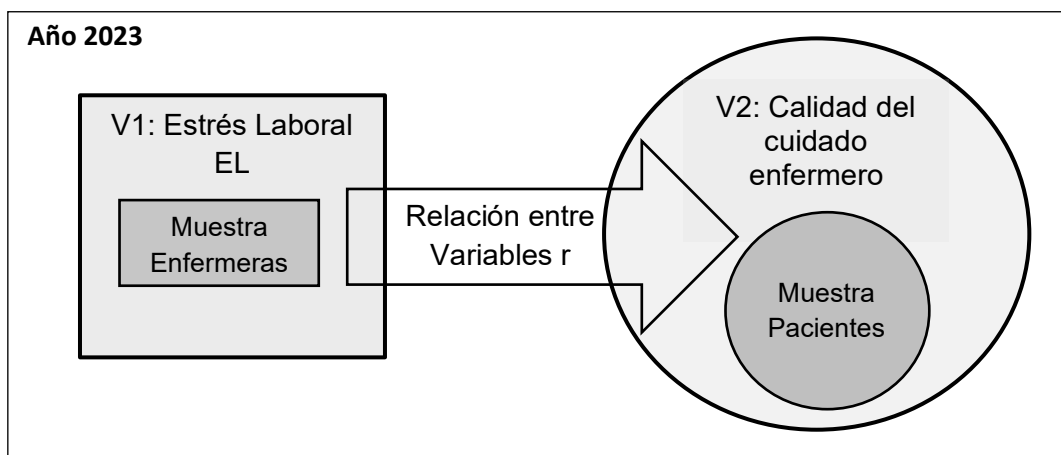
#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

**3.1.1 Tipo de investigación:** El trabajo es tipo de investigación básica, ya que proveerá innovadores conocimientos que no se llevarán a la práctica en el contexto temporal del estudio. (Álvarez-Risco, 2020).

**3.1.2 Diseño de investigación:** El estudio se realizará con un enfoque cuantitativo, aplicando técnicas de recopilación de datos y análisis estadístico. Será no experimental, de corte transversal, porque medirá una sola vez las variables, en un momento determinado, tendrá un alcance descriptivo porque define y mide las variables y mostrará sus dimensiones, será correlacional, pues buscará determinar la relación entre las variables objeto de estudio (Álvarez-Risco, 2020).

El esquema de diseño de esta investigación se presenta en la Figura 1.

Figura 1  
*Esquema de diseño de esta investigación*



Nota: Creación propia

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### 3.2.1 Variable independiente: Estrés laboral EL

- **Definición conceptual:** La OMS define que estrés laboral es “un modelo de respuestas emocionales, mentales y de proceder que se dan cuando las personas que trabajan se enfrentan a requerimientos laborales que no coinciden con su nivel de intelecto, habilidades o capacidades”. Por lo tanto, cada ocupación o trabajo tiene sus propias causas de estrés (Molina-Chailán et al., 2019).
- **Definición operacional:** Este estudio medirá el estrés laboral en enfermería desde sus dimensiones, sobrecarga laboral, entorno laboral y satisfacción laboral, mediante la Escala de Estresores en Enfermería (NSS), adaptada a la realidad de la investigadora,
- **Indicadores:** Depresión, ansiedad, irritabilidad, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, comunicación efectiva con el líder, remuneraciones económicas, desarrollo personal, reconocimiento al buen trabajo.
- **Escala de medición:** Ordinal. Se considerará 18 ítems con formato de respuesta tipo Likert.

### 3.2.2 Variable dependiente: Calidad del cuidado enfermero

- **Definición conceptual:** La calidad es una agrupación de tareas que van dirigidas hacia la excelencia en los servicios brindados y de esta manera alcanzar la satisfacción del paciente. Los enfermeros son responsables de la calidad del cuidado que brindan a los usuarios, además de la moral, reglamentos y preceptos de la profesión (Ruiz-Cerino et al., 2020).
- **Definición operacional:** La calidad del cuidado será medida a través del instrumento EVACALEN (Evaluación de la Calidad del Cuidado en Enfermería), que incorpora las dimensiones de competencias profesionales, relación interpersonal enfermera-paciente, educación al paciente. Será adaptado a la realidad de la investigadora,
- **Indicadores:** Procedimientos de enfermería, brindar cuidados continuos, oportunos e integrales, atención segura y de calidad, confianza, empatía comunicación efectiva, recomendaciones

sobre el tratamiento médico, fomentar el autocuidado. educación activa a la familia,

- **Escala de medición:** Ordinal. Se considerará 18 ítems con formato de respuesta tipo Likert.

### 3.3. Población muestra y muestreo

**3.3.1 Población:** Se describe como el grupo de casos que tienen una serie de características similares y se hallan en un campo delimitado. En algunos casos, no es posible analizar toda la población por factor tiempo y recursos humanos (Arispe et al., 2020).

La población estará constituida por 50 licenciadas en enfermería que realizan cuidado directo en un hospital público de Santa Elena-Ecuador y por 61 pacientes (dato obtenido del promedio cuatrimestral) ingresados en la sala de medicina interna del hospital objeto de estudio.

**Criterios de inclusión:** Se consideró a todos los licenciados en enfermería que realizan cuidado asistencial en un hospital público de Santa Elena. El personal participara de manera libre, voluntaria y anónima. Así mismo, se ha tomado en cuenta a los pacientes de la sala de Medicina Interna, con más de 72 horas de hospitalización, quienes decidan participar de manera voluntaria libre y anónima.

- **Criterios de Exclusión:** Enfermeras líderes de las áreas y enfermeras que realizan horarios administrativos. Pacientes menores de 18 años y aquellos pacientes que no cursaban más de 72 horas de hospitalización.

**3.3.2 Muestra:** Subgrupo de casos de una población en el cual se recopilan los datos. El trabajar con muestra: ahorra tiempo, reduce costos y si está bien escogida puede colaborar con la precisión y exactitud de los datos (Arispe et al., 2020).

La muestra será intacta, estará constituida por 50 enfermeras, que realizan cuidado asistencial en un hospital de Santa Elena - Ecuador las mismas que constituyen el total de la población incorporada al estudio.

La muestra del grupo de pacientes está conformada por 54 usuarios y su cálculo está contemplado en anexos.

**3.3.3 Muestreo:** Será de tipo no probabilístico por conveniencia, ya que se aplicará al personal y pacientes que se encuentren coincidentemente en el período de investigación.

**3.3.4 Unidad de análisis:** Está constituida por 50 enfermeras que realizan cuidado asistencial, en un hospital público de santa Elena.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se realizará mediante encuestas, los instrumentos serán 2 cuestionarios que se utilizarán con el objetivo de evaluar las respuestas, reunir datos, determinar las características de las variables del estudio y exclusivamente la relación entre ellas.

### **3.5. Diseño de instrumentos**

Para realizar la investigación se tomará en cuenta el instrumento para la variable Estrés Laboral, la NSS (Nursing stress scale) conforme fuera construida en 1981 por Gray-Toft y Anderson, tipo cuestionario con una escala de Likert. Esta escala trata de estimar la frecuencia de aparición de una serie de factores propios del trabajo enfermero en el ámbito hospitalario (Blanca y Arias-Herrera, 2018).

Para medir la variable calidad del cuidado enfermero, se utilizó el Instrumento Evacalen (Evaluación de la Calidad del Cuidado en Enfermería), como fuera descrita por Jiménez et al. (2021), creado por Avedis Donabedian 1986, tipo cuestionario con una escala de Likert con 18 ítems que estuvieron contextualizados bajo el criterio de calidad de Donabedian y la teoría del cuidado humanizado de Watson.

Se elaboró los ítems a partir de los indicadores de cada dimensión y de cada una de las variables en estudio en base a la realidad de un hospital de Santa Elena-Ecuador 2023.

- **Validez:** López et al. (2018) en referencia a Hurtado (2012) indican que la validez representa la habilidad de un instrumento para calcular de la manera más idónea y relevante las cualidades para cuya medición ha sido creado, es decir que mida las propiedades (o evento) para el cual fue creado. La validez de los instrumentos estará medida por la V de Aiken, ya que es

un coeficiente que permite cuantificar la importancia de los ítems en relación al dominio de un tema, partiendo de la evaluación de los expertos (5 jueces).

- **Confiabilidad:** Hidalgo (2005) citado en (López et al., 2018) considera que la confiabilidad es un constructo propio de la investigación, con el objetivo de brindarle a los instrumentos y a los datos recogidos, veracidad y consistencia necesarias para realizar las difusiones de los resultados, procedente del análisis de las variables en estudio.

El análisis de la confiabilidad de los instrumentos para medir tanto las variables de estrés laboral y calidad del cuidado enfermero se llevará a cabo mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

### **3.6. Procedimiento**

Entre los procedimientos realizados se gestionó un permiso a la Gerencia y a la Unidad de Docencia e Investigación de un hospital de Santa Elena-Ecuador 2023 para poder realizar las encuestas relacionadas con el trabajo de investigación, a su vez este permiso se obtuvo bajo la presentación de un documento de respaldo otorgado por la Universidad Cesar Vallejo, justificando para que fines se necesitaba dicho permiso. Las encuestas fueron aplicadas al personal de enfermería que labora en las diferentes áreas de dicho hospital (Emergencia, Medicina interna, Quirófano, Cirugía, Ginecología, Pediatría y Uci) mediante un formulario de Google, cabe recalcar que las encuestas realizadas a los usuarios se realizarán de manera presencial.

### **3.7. Método de análisis de datos**

El análisis de datos se realizó a partir de la base de datos de los 2 instrumentos anteriores, se calculó los rangos y escalas para cada variable, así como para las dimensiones. La base de datos será codificada y analizada con el programa SPSS.

### **3.8. Aspectos éticos**

Consentimiento informado. Se aplicará la encuesta a los profesionales de enfermería y a los usuarios explicándoles previamente sobre los fines del estudio, indicándoles la confidencialidad de sus respuestas y también protegiendo su identidad.

La investigación se realizará bajo el principio de autonomía, ya que las personas que accedieron a ser parte de este estudio, lo harán de manera libre y voluntaria. Se realizará también bajo el principio de la no-maleficencia, ya que ningún procedimiento realizado causó daño psicológico o físico a las personas encuestadas ni a los profesionales de enfermería.

#### IV. RESULTADOS

**Objetivo general:** Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en un hospital de Santa Elena- Ecuador 2023.

Con el propósito de obtener las relaciones entre variables, los resultados obtenidos en las encuestas fueron sistematizados conforme se presenta en las Tablas 1 (Variable Estrés Laboral) y 2 (Variable Calidad del Cuidado Enfermero) donde se presenta los respectivos rangos y niveles.

**Tabla 1**

*Variable 1. Estrés Laboral*

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Bajo	18 - 35	4	8	8
Medio	36 - 53	38	76	84
Alto	54 - 72	8	16	100
Total		50	100	

**Nota:** Elaboración propia. Encuesta aplicada al personal de enfermería.

En la Tabla 1 se observa que el nivel de estrés reportado por el personal enfermero encuestado se encuentra principalmente en el rango medio (76%), mientras que se reporta la ocurrencia de estrés elevado en un porcentaje importante (16%). Por su parte, al nivel de estrés bajo, apenas corresponde al 8% de los encuestados.

Tabla 2  
Variable 2. Calidad del Cuidado Enfermero

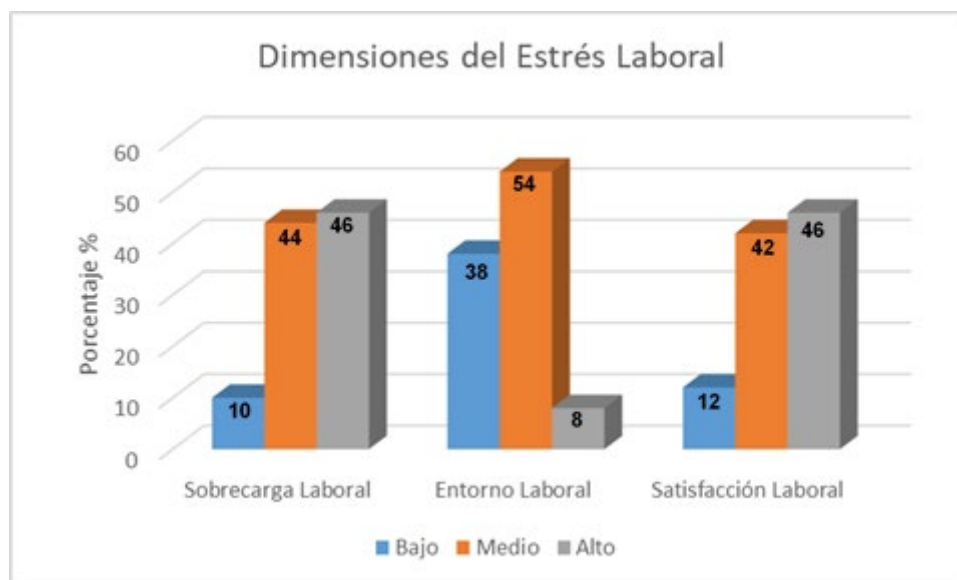
Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Baja	18 - 35	3	6	6
Media	36 - 53	39	72	78
Alta	54 - 72	12	22	100
Total		54	100	

**Nota:** Elaboración propia. Encuesta aplicada a los pacientes.

En la Tabla 2 se reporta, por parte de los pacientes, una calidad de atención baja en un 6%, pero existe una calidad de atención concentrada en las categorías media con el 72% y alta con el 22 % (acumuladas 94 %), lo cual expresa una buena percepción de los pacientes, sobre el servicio prestado por el grupo enfermero.

Figura 2

Dimensiones de la Variable 1. Estrés Laboral.



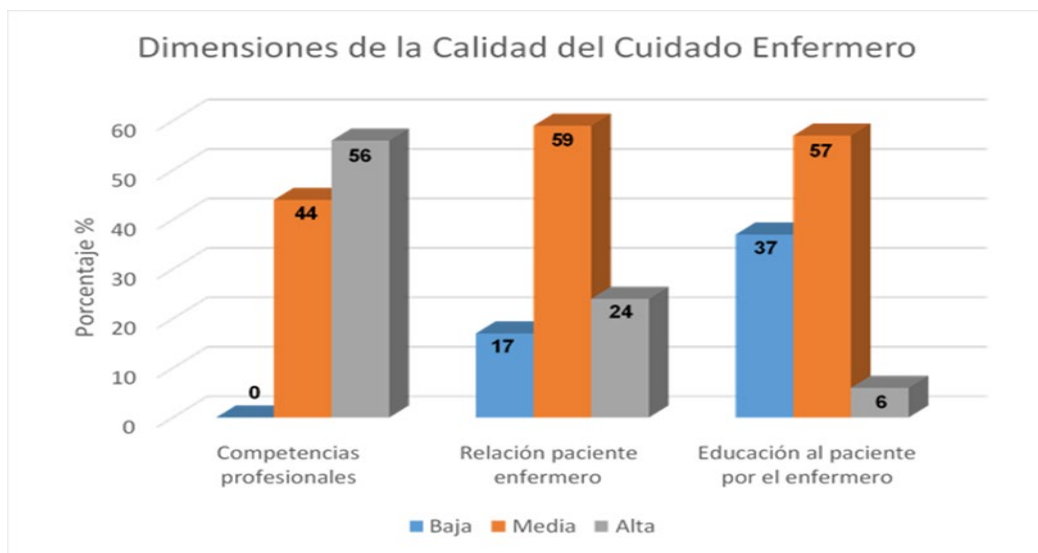
**Nota:** Elaboración propia

Por su parte, la variable Estrés Laboral es presentada en sus respectivas dimensiones en la Figura 2, presentando los resultados obtenidos como niveles de estrés del grupo enfermero. El componente Sobrecarga Laboral, presenta un nivel alto del 46%, medio de 44% y bajo de 10%, con un comportamiento similar en la dimensión Satisfacción Laboral que presenta un nivel alto del 46%, medio de 42% y bajo de 12%. En contraste, la dimensión Entorno Laboral presenta un nivel alto del 8%, medio de 54% y bajo de 36%.

Se destaca un nivel significativo de estrés que afecta al grupo enfermero, principalmente en las dimensiones Sobrecarga Laboral y Satisfacción Laboral, las cuales expresan la mayor acumulación porcentual de estrés en los niveles medio y alto, mientras que la dimensión Entorno Laboral presenta un porcentaje importante en el nivel más bajo de estrés y el predominio del nivel medio, lo cual es un indicativo plausible de que el ambiente donde el grupo enfermero desarrolla sus actividades no es del todo óptimo.

**Figura 3**

*Dimensiones de la Variable 2. Calidad del cuidado enfermero*



**Nota:** Elaboración propia



Por otra parte, en la Figura 3 se puede observar los niveles de calidad de las distintas dimensiones de la variable Calidad del Cuidado Enfermero en base a respuestas de los pacientes. La dimensión de Competencias Profesionales presenta nivel alto de 56% y medio de 44 %, con ausencia de reportes en el nivel bajo. Por su parte la dimensión Relación paciente-enfermero, presenta nivel alto de 24%, medio de 59% y bajo de 17%. Finalmente, la dimensión Educación al paciente por el enfermero presenta un nivel da alta calidad del 6%, media 57% y baja 37%. La dimensión mejor calificada es la relacionada a la competencia profesional del grupo enfermero, demostrando que los pacientes en general aprecian su calidad profesional. En el mismo contexto, la dimensión sobre la relación paciente-enfermero se encuentra balanceada alrededor del nivel de calidad media, mientras que la dimensión que hace referencia a la orientación brindada por el grupo enfermero a los pacientes para su proceso de recuperación, expresa un porcentaje importante en el nivel más bajo de calidad, y nivel medio, con un porcentaje acumulado de 94%.

### Contrastación de las hipótesis

Con el objeto de seleccionar el estadístico más apropiado para buscar relaciones entre variables, se realizó una prueba de normalidad a las variables estudiadas, conforme se presenta en la Tabla 3.

**Tabla 3**

*Puebas de normalidad a las variables del estudio*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Estrés Laboral	,136	50	<b>,021</b>	,977	50	,443
Sobrecarga Lab.	,129	50	<b>,037</b>	,942	50	,017
Satisfacción Lab.	,115	50	,098	,968	50	,197
Entorno Lab.	,160	50	<b>,003</b>	,948	50	,028
Calidad cuidado	,109	54	,161	,956	54	,045
Competencia Prof.	,195	54	<b>,000</b>	,936	54	,006
Relación Paciente	,151	54	<b>,004</b>	,964	54	,108
Educación Paciente	,164	54	<b>,001</b>	,935	54	,006

<sup>a</sup>. Corrección de la significación de Lilliefors

**Nota:** Elaboración propia

En el análisis se siguió el criterio de Pedrosa et al. (2015) que analizaron el uso de la prueba Kolmogorov-Smirnov con la corrección de Lilliefors (KSL). En este caso, de las ocho pruebas realizadas, seis (resaltadas en negritas) indicaron No Normalidad. En consecuencia, para el análisis relacional se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Con el objeto de realizar el análisis inferencial, en base a la hipótesis de trabajo se plantea las hipótesis:

**H1:** El estrés laboral se relaciona directamente con la calidad del cuidado enfermero en un Hospital de Santa Elena- Ecuador 2023.

**Ho:** El estrés laboral no se relaciona directamente con la calidad del cuidado enfermero en un Hospital de Santa Elena- Ecuador 2023.

**Tabla 4**

*Correlación Rho de Spearman aplicada a las dos variables del estudio.*

			Estrés	Calidad
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	,282*
		Sig. (bilateral)	.	,047
		N	50	50
	Calidad	Coeficiente de correlación	,282*	1,000
		Sig. (bilateral)	,047	.
		N	50	54

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**Nota:** Elaboración propia, mediante la aplicación del software SPSS

Se realizó la determinación de la correlación entre las variables, con el objeto de verificar el cumplimiento de las hipótesis. Considerando que las variables son de nivel ordinal, se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman con el objeto de medir la fuerza de asociación entre ellas. Los resultados se presentan conforme a las salidas del software SPSS. La aplicación del método de Spearman (Tabla 4) determinó que existe correlación positiva baja, significativa al 95% de confianza. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ , y se acepta la hipótesis alterna  $H_1$ .

Por lo que se puede decir que el Estrés Laboral si se relaciona directamente con la calidad del cuidado enfermero en un Hospital de Santa Elena- Ecuador, durante 2023, aunque con una fuerza baja.

**Objetivo específico 1:** Definir la relación entre la sobrecarga laboral y la calidad del cuidado enfermero en un hospital de Santa Elena- Ecuador 2023.

Se plantea entonces la Hipótesis específica de trabajo 1: Existe relación directa entre la sobrecarga laboral y la calidad del cuidado enfermero en un hospital de Santa Elena-Ecuador 2023. Se espera que, a mayor estrés laboral ocasionado por la sobrecarga de trabajo, se obtenga una reducción en la calidad de atención brindada por el grupo enfermero. En tal sentido se plantea las siguientes hipótesis para el análisis inferencial.

**H1:** La sobrecarga laboral se relaciona directamente con la calidad del cuidado enfermero en un Hospital de Santa Elena- Ecuador 2023.

**Ho:** La sobrecarga laboral no se relaciona directamente con la calidad del cuidado enfermero en un Hospital de Santa Elena- Ecuador 2023.

**Tabla 5**

*Correlación Rho de Spearman aplicada a la variable Sobrecarga Laboral vs Calidad del Cuidado Enfermero.*

			Sobrecarga	Calidad
Rho de Spearman	Sobrecarga	Coefficiente de correlación	1,000	-,058
		Sig. (bilateral)	.	,687
		N	50	50
	Calidad	Coefficiente de correlación	-,058	1,000
		Sig. (bilateral)	,687	.
		N	50	54

**Nota:** Elaboración propia, mediante la aplicación del software SPSS.

Como era de esperarse, los resultados en la Tabla 5, indicaron que existe correlación negativa, no obstante, la relación entre las variables es no significativa, en consecuencia, se acepta la hipótesis nula  $H_0$ . La sobrecarga laboral no se

relaciona directamente con la calidad del cuidado enfermero, puesto que, a pesar del nivel de estrés al que están sometidas las enfermeras, los pacientes reportan que reciben un trato de calidad.

**Objetivo específico 2:** Identificar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad del cuidado enfermero en un Hospital de Santa Elena-Ecuador 2023.

Se plantea entonces la Hipótesis específica de trabajo 2: Existe relación directa entre la satisfacción laboral y la calidad del cuidado enfermero en un Hospital de Santa Elena-Ecuador 2023. Se espera que, a mayor satisfacción laboral (menor nivel de estrés) se obtenga una mejor calidad de atención brindada por el grupo enfermero y viceversa. En tal sentido se plantea las siguientes hipótesis para el análisis inferencial.

**H1:** La satisfacción laboral se relaciona directamente con la calidad del cuidado enfermero en un Hospital de Santa Elena- Ecuador 2023.

**Ho:** La satisfacción laboral no se relaciona directamente con la calidad del cuidado enfermero en un Hospital de Santa Elena- Ecuador 2023

**Tabla 6**

*Correlación Rho de Spearman aplicada a la variable Satisfacción Laboral vs Calidad del Cuidado Enfermero.*

			<b>Satisfacción</b>	<b>Calidad</b>
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,319*
		Sig. (bilateral)		,024
		N	50	50
	Calidad	Coeficiente de correlación	,319*	1,000
		Sig. (bilateral)	,024	
		N	50	54

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**Nota:** Elaboración propia, mediante la aplicación del software SPSS.

Determinándose (Tabla 6) que existe Correlación Positiva Baja, significativa al 95% de confianza. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ , y se acepta la

hipótesis alterna H<sub>1</sub>. Se confirma que el estrés por satisfacción laboral, influye negativamente sobre la calidad en la atención al paciente.

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación entre el entorno laboral y la calidad del cuidado enfermero en un hospital de Santa Elena- Ecuador 2023.

Se plantea la Hipótesis específica de trabajo 3: Existe relación directa entre el entorno laboral y la calidad del cuidado enfermero en un hospital de Santa Elena – Ecuador 2023. Se espera que, a mejor entorno laboral, mejor nivel de calidad de atención a los pacientes. En tal sentido se plantea las siguientes hipótesis para el análisis inferencial.

**H<sub>1</sub>:** El entorno laboral se relaciona directamente con la calidad del cuidado enfermero en un Hospital de Santa Elena- Ecuador 2023.

**H<sub>0</sub>:** El entorno laboral no se relaciona directamente con la calidad del cuidado enfermero en un Hospital de Santa Elena- Ecuador 2023

**Tabla 7**

*Correlación Rho de Spearman aplicada a la variable Entorno Laboral vs Calidad del Cuidado Enfermero.*

			<b>Entorno</b>	<b>Calidad</b>
Rho de Spearman	Entorno	Coefficiente de correlación	1,000	,327*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	50	50
	Calidad	Coefficiente de correlación	,327*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	50	54

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**Nota:** Elaboración propia, mediante la aplicación del software SPSS

Determinándose (Tabla 7) que existe Correlación Positiva Baja, significativa al 95% de confianza. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula H<sub>0</sub>, y se acepta la hipótesis alterna H<sub>1</sub>. Es decir que un entorno laboral armonioso es favorable para brindar una atención de calidad a los pacientes.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación consistió en determinar si hay un nexo entre el estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero en un hospital de Santa Elena en Ecuador, durante el 2023. Esto, en consideración a que la calidad del cuidado enfermero, es un aspecto fundamental en la atención de los pacientes y puede verse afectada por diversos factores, siendo plausible presumir que uno de ellos, el estrés laboral, puede incidir negativamente sobre el desempeño enfermero. Los resultados obtenidos con un nivel de significancia  $\alpha$  de 0,05 expresaron un p-value de 0,047 a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, lo cual conduce a pensar que objetivamente existe una vinculación entre el cuidado enfermero y el nivel de estrés que padecen los profesionales de enfermería. En este contexto, la prueba de inferencia estadística rechazó la hipótesis nula y se considera que el Estrés Laboral si se relaciona en forma directa con la calidad del cuidado enfermero en el Hospital de Santa Elena- Ecuador, aunque con una fuerza baja, pues se obtuvo un valor Rho de 0,282. El estrés se concentró principalmente en el rango de nivel moderado a alto. Estas características expresan que, además del estrés, existen otros aspectos con capacidad de incidir en la calidad del servicio enfermero, particularmente en el hospital de Santa Elena, así tenemos la llegada del fenómeno del niño cuyo impacto trae la aparición de enfermedades tropicales como dengue, zika, chincunguya, actualmente hay predominio de pacientes con dengue con signos de alarma, que muchas veces se agravan y son trasladados al área de cuidados críticos, este tipo de pacientes demandan muchos cuidados de parte del personal de enfermería y debido a que son muchos hay incremento del estrés y de la sobrecarga laboral, pero aun así los pacientes han reportado de manera independiente sobre la calidad del servicio brindado y particularmente sobre las competencias profesionales de las enfermeras y su interrelación con ellos. En otras palabras, no necesariamente las manifestaciones de estrés reflejan una reducción en la calidad de atención. Varios investigadores han estudiado el tema internacional nacional y localmente, con resultados diversos, aunque en general concluyen relacionando el estrés, definido de varias formas, con la calidad del servicio brindado. Un estudio reciente realizado por Ramírez et al. (2022) en la ciudad de Tumbes, encontró una relación significativa inversa entre las variables Estrés

Laboral y el Rendimiento Enfermero, existió relación significativa inversa entre estrés laboral y desempeño; con  $RHO = -.579$  y  $P = -.000$ , no obstante en ese caso el desempeño fue evaluado por el mismo grupo enfermero, mientras que en el presente estudio se realizó por parte de los pacientes, en forma independiente. Por su parte, Mamani y Mamani (2022), estudiaron variables similares, Estrés Laboral y Actitudes del Personal Enfermero, durante las condiciones del COVID19 en la ciudad de Tacna; no obstante, llama la atención que durante esas condiciones extremas, los resultados indicaran un alto predominio de un bajo nivel de estrés, a pesar de que se argumentara que hubo una baja actitud de atención durante esa fase por el temor del grupo enfermero del potencial de enfrentarse a su propia muerte, lo cual en efecto debió reflejar un elevado nivel de estrés. En Ancón, González (2021) en su estudio sobre las relaciones entre las variables Estrés Laboral y Cumplimiento de Funciones del personal de enfermero, encontró una alta relación entre las dos variables, no obstante, en oposición con el presente estudio, si se reportó alto nivel de estrés y predominio de desempeño en los niveles bajos de la escala, lo que se asoció a la preeminencia del personal con contrato temporal. En definitiva, las características propias de cada región y de gestión de cada entidad de salud, así como la definición de las variables, influirá en los resultados de investigación, no obstante, todos encuentran distintos niveles de relación entre las variables similares a las de esta investigación. Se puede indicar entonces que el estrés laboral es una manifestación común en el entorno del ejercicio enfermero. En este caso, las demandas físicas y emocionales son altas, ya que están expuestos a situaciones difíciles y emocionalmente cargadas de manera constante, que se traducen en tensiones y presiones experimentadas por el grupo enfermero en la realización de sus competencias. Cuando los enfermeros experimentan altos niveles de estrés laboral, es probable que su rendimiento y su capacidad para brindar un cuidado de calidad se vean afectados; no obstante, eso no es definitivo, como se establece en este trabajo. Este comportamiento podría encontrar asidero en la Teoría del Estrés de Lazarus conforme fuera referida por Ferreira (2022) donde los agentes estresores están relacionados con el entorno del individuo este causándoles, estrés crónico, fatiga, el agotamiento y la disminución de la concentración, lo que puede resultar en errores y omisiones en la atención de los usuarios. En la entidad de salud, donde se realizó el presente estudio, en el tiempo

del COVID las condiciones fueron terribles, ya que las salas pasaban totalmente llenas, las enfermeras conformaron el principal frente de batalla, ya que los médicos tratantes hacían teletrabajo, mientras que el grupo enfermero permanecía con los pacientes, recibiendo apoyo psicológico ya que, el arriesgar la vida por la vocación de servicio, no constituía una situación fácil, puesto que todo el equipo enfermero adquirió la enfermedad, siendo aislados, y mientras unas enfermeras se recuperaban cada día, otras se enfermaban, disminuyendo el personal para la atención a los pacientes. Esta experiencia, seguramente afectó la visión y actitud actual del equipo, y de manera comparativa su posición ante el estrés, en aplicación a lo expresado en la Teoría de Lazarus.

En este contexto, en el primer objetivo específico del presente estudio que fue definir la relación entre la sobrecarga laboral y la calidad del cuidado enfermero en una entidad de salud de Santa Elena- Ecuador 2023 se obtuvo un p-value de 0,6 a través del método estadístico de Rho de Spearman, lo cual descarta la relación entre estas variables en este caso particular. Este resultado coincide con el obtenido por Garma y Sánchez (2019) en un nosocomio de Trujillo , es decir no existe evidencia de que el nivel de estrés se relacione con la sobrecarga de trabajo. En este caso, el grupo enfermero también indicó un predominio del nivel medio de estrés. Aunque en principio, no resulta lógico este resultado, se lo puede abordar a partir de la apreciación de los usuarios a partir de la atención en salud brindada por parte de enfermería, a pesar de la abrumadora carga laboral que puede recibir una enfermera, destaca su profesionalismo. Lo cual sugiere que, en el caso particular del hospital donde se realizó el estudio, la sobrecarga laboral no sería un buen indicador de un nivel de estrés capaz de afectar la calidad de la atención. En este caso, se aceptó la hipótesis nula y se consideró que el estrés laboral no se relaciona directamente con la calidad del cuidado enfermero en el nosocomio donde se realiza la investigación, por lo menos durante el año 2023. En contraste, estudios como el de Ramírez et al. (2022), los autores asociaron el bajo desempeño de los enfermeros a la sobrecarga laboral durante su jornada, a lo que se adiciona carga administrativa. Molina-Chailán et al. (2019) en su estudio realizado en Chile, encontraron que un alto porcentaje de tensiones están asociados a sobrecarga laboral, no obstante, hay tensiones mayores en el ámbito psicosocial, como la



exposición al sufrimiento o la falta de acompañamiento médico en los momentos más críticos de la agonía de un paciente. Por su parte, el trabajo de García et al. (2020), realizado en México, también determinó un nivel medio de estrés, a pesar de la exposición del personal enfermero al COVID19, el cual fue parcialmente atribuido a la sobrecarga laboral. A nivel local, Betancourt et al. (2020), en su estudio llevado a cabo en la ciudad de Manta, coinciden con el estudio anterior, pues indican que el mayor índice de estrés estuvo dado por aspectos de muerte/sufrimiento además de la carga laboral. No obstante, ante la escasez de personal, es necesario considerar la carga laboral excesiva como un factor de estrés en el Hospital de Santa Elena, puesto que en las diferentes salas hay una sola enfermera para atender a más de 10 pacientes, aun cuando la Organización Mundial de la Salud dice que una enfermera debe atender de 6 a 7 pacientes sin patologías complejas. Por otro lado, ante la falta de enfermera en alguna sala, una de las 2 enfermeras de materno infantil o de emergencia es requerida, quedando una sola enfermera para atender una gran cantidad de pacientes, situación similar ocurre cuando hay transferencia de un paciente grave, ocasionando sobrecarga de trabajo. En la emergencia se atienden más de 100 pacientes por día y solo hay 2 enfermeras para atenderlos, ya que el personal auxiliar únicamente tiene como función brindar confort y bienestar al paciente, es decir que en el personal profesional recae toda la responsabilidad de los cuidados al paciente. El estrés puede influir en las técnicas que tienen los enfermeros para relacionarse de manera efectiva con los usuarios, sus familias y otros compañeros del equipo de salud, lo que puede comprometer la calidad de los cuidados brindados. Se puede concluir que en el hospital donde se realiza el estudio el personal de enfermería es escaso para tanta demanda de pacientes, existe en consecuencia estrés por sobrecarga, pero este no se traduce necesariamente en reducción de la calidad de atención.

El segundo objetivo específico de esta investigación fue identificar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad del cuidado enfermero en un Hospital de Santa Elena-Ecuador 2023. El p-value de 0,024 obtenido, fue menor al nivel de significancia  $\alpha$  de 0,05, a través del método estadístico Rho de Spearman, en consecuencia, es plausible pensar que, a mayor satisfacción laboral, mayor calidad en el trabajo, y en sentido contrario, a menor satisfacción laboral, mayor estrés y

menor calidad en la atención a los pacientes. El análisis inferencial permitió rechazar la hipótesis nula y se considera que la satisfacción laboral se relaciona directamente con la calidad del cuidado enfermero en el Hospital de Santa Elena, durante 2023. Este resultado coincide con el de Carrasco (2021) obtenido en Chimbote, quien determinó que existe correlación significativa entre las variables satisfacción y estrés laboral en el personal de enfermería. En el plano regional, González (2019), en su trabajo realizado en Esmeraldas en Ecuador, coincide con el resultado del presente trabajo, pues identificó a la insatisfacción laboral como uno de los mayores factores capaz de generar secuelas como alimentación deficiente, insomnio y pérdida de cabello. Arévalo (2023) resaltó en su trabajo la influencia socioeconómica sobre el estrés enfermero en una clínica privada en Quito, entre ellos factores de satisfacción laboral como remuneraciones acordes con los años de servicio y con la experiencia laboral. Además del reconocimiento y la realización profesional, dentro de la satisfacción laboral, también se encuentra la empatía con los pacientes y sus familiares, así como lo que el Hospital es capaz de hacer por su funcionario, incluido la reducción del estrés. Los pacientes muchas veces son agradecidos pero otras tantas veces no lo son, esto no implica que la calidad de atención hacia ellos sea diferente, pues a todos se les brinda cuidados de enfermería de acuerdo a su complejidad, sin embargo, muchas veces se escuchan las quejas por parte del familiar que no se le atiende a su paciente, pero que desconocen la carga laboral de cada enfermero. Para brindar una atención óptima a los pacientes, es fundamental abordar y mitigar el estrés laboral, suministrando a los enfermeros las herramientas y el apoyo preciso para mantener su bienestar emocional y desempeño profesional. Solo al disminuir el estrés laboral se puede garantizar que los enfermeros estén en posición de proporcionar una atención de calidad y fomentar la salud y el confort de los pacientes. El estrés laboral también puede tener efectos negativos en el bienestar emocional de los enfermeros, puede aumentar el riesgo de decaimiento, angustia y otras alteraciones de salud mental, lo que a su vez puede interferir con su capacidad para brindar un cuidado enfermero óptimo. Los enfermeros estresados pueden experimentar dificultades para manejar sus propias emociones y pueden transmitir esta tensión a los pacientes, lo que puede afectar negativamente el ambiente de cuidado.

El tercer objetivo específico fue determinar la relación entre el entorno laboral y la calidad del cuidado enfermero en el hospital de Santa Elena, considerando el entorno laboral como un aspecto capaz de generar satisfacción laboral o en el sentido contrario estrés laboral. Los resultados aplicando la Rho de Spearman arrojaron un p-value 0,020, menor al nivel de significancia  $\alpha$  de 0,05, en consecuencia, es plausible asumir que existe relación entre las dos variables. Los resultados indican que el estrés asociado al entorno laboral se encuentre entre bajo y medio, en consecuencia, este factor produce una calidad de atención en los niveles altos y medios, lo cual se refleja en la opinión favorable de los pacientes. En el análisis de inferencia se rechazó la hipótesis nula, considerándose entonces que el Entorno Laboral sí se relaciona directamente con la calidad del cuidado enfermero en el Hospital de Santa Elena, durante 2023. Este resultado coincide con el de Ccatamayo y Lara (2022), realizado en Huancayo, en el que concluyen que, ante un mejor ambiente de trabajo disminuye el estrés laboral. De igual manera, Carrasco (2021) encontró estadísticamente que el mejoramiento de la dimensión ambiente de trabajo, mejora el factor ambiental de estrés laboral. Respecto a esto, Arévalo (2023) ha señalado, entre otros, a las limitaciones tecnológicas, el liderazgo y falta de cohesión para el rendimiento laboral, y la incomodidad en el lugar de trabajo, como posibles generadores de estrés. Por su parte, Lucero et al. (2021) coinciden con esto, atribuyendo en su trabajo realizado en la ciudad de Riobamba, como la mayor fuente de estrés a factores del entorno laboral como, el clima organizacional, la influencia del líder y falta de cohesión. En Esmeraldas, González (2019) en base a la aplicación de una guía para examinar el entorno laboral, destacó que laborar en espacios reducidos, como un tensor generador de estrés laboral. Por su parte en el hospital de San José de Ancón, González (2021) concluyó que los factores causantes de estrés son el entorno laboral, el clima organizacional y las malas relaciones interpersonales. En este contexto, a la luz de los resultados encontrados, es necesario reflexionar sobre el caso del hospital de Santa Elena. El entorno laboral enfermero por su naturaleza es un entorno estresante, así, en la sala de medicina interna los pacientes están graves y muchos fallecen, causando agobio al personal de enfermería, ya que, aunque se acostumbra a convivir con este tipo de sucesos, se sufre afectación, por la sensibilidad al dolor o la muerte de los pacientes. Esto puede incluir la falta de

recursos, la falta de control sobre el entorno laboral, el contacto con pacientes en estado crítico o con enfermedades graves, entre otros factores estresantes. El entorno laboral a veces es poco armonioso, el personal guarda relación de trabajo más no amistad, lógicamente que se trata de trabajar en equipo por el bienestar del paciente, al menos por el lado de los enfermeros, no así de los médicos, pues ellos por su trabajo netamente intelectual, consideran los métodos diagnósticos para la valoración del paciente, mientras las enfermeras observan, valoran y realizan un plan de cuidados e intervenciones de enfermería y evalúan si los resultados han sido positivos en la recuperación del paciente, lo que representa mucho trabajo en un entorno muchas veces no adecuado. Es este aspecto al que hace referencia Menoscal (2019), al considerar la teoría de Betty Neuman que relaciona la salud mental del grupo enfermero con su entorno de trabajo. En este caso, un aspecto clave a considerar, sería una planificación adecuada de actividades y funciones de las enfermeras, procurando evitar además la sobrecarga laboral.

En consecuencia, para abordar el impacto del estrés laboral en la calidad del cuidado enfermero, es necesario implementar medidas de prevención y manejo del estrés. Esto puede incluir estrategias como el apoyo emocional y psicológico para los enfermeros, la promoción de entornos laborales saludables, la capacitación en técnicas de manejo del estrés y la asignación adecuada de recursos para garantizar una carga de trabajo razonable. Además, es esencial fomentar una cultura de cuidado y apoyo mutuo entre los profesionales de enfermería.

## VI. CONCLUSIONES

1. Según los resultados obtenidos mediante la aplicación de la prueba estadística de Rho Spearman, se obtuvo un Rho de ,282 y un p-value de 0,047 con esto se determinó que existe una correlación positiva baja significativa al 95% de confianza entre el estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero.
2. Aplicándose la metodología de la Rho de Spearman se obtuvo un p-value de ,687 con esto se define que no hay presencia de correlación significativa entre la sobrecarga laboral y la calidad del cuidado enfermero, es decir que las enfermeras trabajan bajo presión con cargas excesivas laborales, pero sin embargo se esfuerzan en brindar cuidados de calidad a los usuarios.
3. Según los resultados obtenidos estadísticamente mediante la aplicación del método de Spearman, se obtuvo un p-value de 0,024 obtenido, fue menor al nivel de significancia  $\alpha$  de 0,05, con esto se identifica que existe una correlación positiva baja significativa al 95% de confianza entre la satisfacción laboral y la calidad del cuidado enfermero, es decir que las enfermeras no se sienten totalmente satisfechas en su lugar de trabajo, sobre todo por las remuneraciones y porque no existe apoyo de las autoridades para que estas puedan continuar con su desarrollo profesional.
4. Aplicándose la metodología de la Rho de Spearman se obtuvo un p-value 0,020, menor al nivel de significancia  $\alpha$  de 0,05, con este resultado se determina que existe una correlación positiva baja, significativa al 95% de confianza entre el entorno laboral y la calidad del cuidado enfermero, en consecuencia, el entorno laboral donde las enfermeras realizan su ejercicio profesional, no es del todo óptimo, pero permite brindar esos cuidados de enfermería de calidad que tanto esperan los pacientes.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al personal administrativo que lidera el hospital objeto de estudio que fomenten estrategias que ayuden con el afrontamiento al estrés de los profesionales, para así disminuir el estrés laboral y poder brindar cuidados de enfermería de calidad.
2. Que realicen contrataciones de personal de enfermería, ya que siempre hay ausentismo por parte de dicho personal y aunque la investigación comprueba que no hay presencia de una relación significativa entre la sobrecarga laboral y la calidad del cuidado enfermero, acudir al llamado de la institución para cubrir el ausentismo del personal, genera sobrecarga de trabajo y estrés, ya que se interrumpe el descanso de los enfermeros y esto se manifiesta en la calidad de los cuidados.
3. Se recomienda al personal administrativo, realizar una recategorización de las remuneraciones para el personal de enfermería y a su vez brindar a este personal todas las facilidades para que sigan desarrollándose profesionalmente y con esto mantener una satisfacción laboral alta ya que esta muchas veces influirá en la calidad de los cuidados de enfermería brindados.
4. Que realicen capacitaciones con un Coaching profesional, para mejorar la comunicación, el trabajo cooperativo, solución de conflictos, progreso de competencias, exclusivamente para personal de enfermería, y con esto mejorar el entorno laboral, ya que trabajar en un ambiente laboral armonioso, siempre contribuirá a la mejora de la calidad del cuidado enfermero.

## REFERENCIAS

- Allamde Cusso, R., Macías Seda, J., & Porcel Gálvez, A. M. (2019). La relación enfermera-paciente: Identidad histórica, metodológica y terapéutica en los cuidados de enfermería. *Cultura de los Cuidados*, 55, Article 55. <https://doi.org/10.14198/cuid.2019.55.08>
- Almino, R. H. S. C., Oliveira, S. S. de, Lima, D. M. de, Prado, N. C. da C., Mercês, B. M. O., & Silva, R. A. R. da. (2021). Estresse ocupacional no contexto da COVID-19: Análise fundamentada na teoria de Neuman. *Acta Paulista de Enfermagem*, 34, eAPE002655. <https://doi.org/10.37689/acta-ape/2021AR02655>
- Alvarez Silva, L. A., López Rodriguez, L. A., & Silva Aviles, N. E. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *PODIUM*, 35, Article 35. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.6>
- Álvarez-Risco, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. *Repositorio Institucional - Ulima*. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>
- Arévalo Pachala, L. J. (2023). *Estimación de estrés laboral en personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos en clínica de Quito , Ecuador* [MasterThesis]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/15734>
- Arispe Alburqueque, C. M., Yangali Vicente, J. S., Guerrero Bejarano, M. A., Lozada de Bonilla, O. R., Acuña Gamboa, L. A., & Arellano Sacramento, C. (2020). *La investigación científica*. GUAYAQUIL/UIDE/2020. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
- Betancourt Delgado, M. T. B., Domínguez Quijije, W. F. D., Peláez Flores, B. I. P., & Herrera Velázquez, M. del R. H. (2020). ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE UCI DURANTE LA PANDEMIA DE COVID 19: *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria. ISSN 2602-8166*, 4(3), Article 3. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n1.2021.308>

- Blanca Gutiérrez, J. J., & Arias-Herrera, A. (2018). Síndrome de burnout en personal de enfermería: Asociación con estresores del entorno hospitalario, Andalucía, España. *Enfermería Universitaria*, 15(1), Article 1. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2018.1.62903>
- Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y., & Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: Una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), Article 2. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Carrasco Crivillero, O. P. (2021). *Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital III EsSalud, Chimbote, 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69628>
- Caycho, T. (2018). Aportes a la cuantificación de la validez de contenido de cuestionarios en enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0864-03192018000200001&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03192018000200001&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Ccatamayo Bautista, C., & Lara Rodriguez, A. L. (2022). *Clima organizacional y estrés laboral en profesionales de enfermería que laboran en la Clínica Santa Cruz – Huancayo 2020*. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/8410>
- Cobos López, G., Torres, S. Á., & Seijo López, M. L. S. (2021). Estrés laboral en Enfermería de Cuidados Críticos. *SANUM Revista Científico-Sanitaria*, 5(4), 74-85.
- Comezquira-Reay, A. C., Terán-Ángel, G., & Quijada-Martínez, P. J. (2021). Carga laboral y obstáculos de rendimiento del personal de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. *Rev. cuba. enferm.* [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192021000400009&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000400009&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
- Cortez-González, L. C., Pantoja-Herrera, M., Cortes-Montelongo, D. B., Tello-García, M. A., & Nuncio-Domínguez, J. L. (2022). Estrés laboral del personal de enfermería en



- una institución de tercer nivel de atención de la ciudad de México. *Investigación y Pensamiento Crítico*, 10(2), 04-15. <https://doi.org/10.37387/ipc.v10i2.288>
- Espinosa Castro, J. F., Hernández Lalinde, J., Rodríguez, J. E., Maricarmen, C., & Bermúdez Pirela, V. (2020). Influencia del estrés sobre el rendimiento académico. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39(1), Article 1.
- Espinoza Ortiz, A. A., Pernas Álvarez, I. A., González Maldonado, R. de L., Espinoza Ortiz, A. A., Pernas Álvarez, I. A., & González Maldonado, R. de L. (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. *Humanidades Médicas*, 18(3), 697-717.
- Febré, N., Mondaca-Gómez, K., Méndez-Celis, P., Badilla-Morales, V., Soto-Parada, P., Ivanovic, P., Reynaldos, K., & Canales, M. (2018). CALIDAD EN ENFERMERÍA: SU GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEDICIÓN. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 29(3), 278-287. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.04.008>
- Ferreira, E., & Calderón, C. (2022). *Evaluación de Adultos: CRI-A. Evaluación del afrontamiento del estrés*. <https://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/182806>
- García García, P., Jiménez Martínez, A. A., Hinojosa García, L., Gracia Castillo, G. N., Cano Fajardo, L. E., & Abeldaño Zúñiga, R. A. (2020). Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19. *Revista de Salud Pública*, 65-73.
- Garma Ampuero, A., & Sánchez Morales, L. M. (2019). "Nivel De Estrés Laboral Y Su Relación Con La Sobrecarga De Trabajo En Enfermeras Del Departamento De Neonatología Del Hospital Belén De Trujillo, 2019". <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34605>
- González González, K. Y. (2021). *Factores de estrés laboral asociados al cumplimiento de las funciones del personal de enfermería del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61056>

- González Márquez, Y. V. (2019). *FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS DE LAS ENFERMERAS QUE LABORAN EN EL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE ESMERALDAS* [Pontificia Universidad Católica del Ecuador].  
[https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1833/1/GONZ%  
c3%81LEZ%20M%  
c3%81RQUEZ%20%20YARITZA%20VIRGINIA.pdf](https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1833/1/GONZ%c3%81LEZ%20M%c3%81RQUEZ%20%20YARITZA%20VIRGINIA.pdf)
- Kestel, D. (2019, enero 22). *La salud mental en el lugar de trabajo: Orientaciones a nivel mundial*. <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/mental-health-in-the-workplace>
- Laura Llacsá, F. P., & Astete Ariza, P. (2021). Gestión de seguridad del paciente y calidad del cuidado en profesionales de enfermería que laboran en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima- 2019. *Repositorio Institucional - UNAC*. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5638>
- López Collazo, Z. S. L., Robaina Santander, M., & Guzmán-León, Y. (2018). VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN PARA LA VARIABLE PROCESO DE FORMACIÓN DE PROFESIONALES DE PREGRADO. *Identidad Bolivariana*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.37611/IB2oI238-48>
- Lucero Tapia, J. L., Noroña Salcedo, D. R., & Vega Falconi, V. (2021). Estrés laboral y auto percepción de la salud en médicos y enfermeras del área de emergencia en Riobamba, Ecuador. *Revista Cubana de Reumatología*, 23(1 Suppl 1), Article 1 Suppl 1.
- Mamani Ramos, C. J., & Mamani Limachi, R. E. (2022). Estrés laboral y actitudes durante la pandemia COVID-19 del personal de enfermería a nivel de la micro-red de salud Cono Norte de Tacna, 2021. *Revista Muro de la Investigación*, 7(1), Article 1. <https://doi.org/10.17162/rmi.v7i1.1690>
- Medina Pinoargote, F. R. M., Espín Mancilla, Y. P. E., Ruiz Parrales, E. C. R., & Valle Delgado, V. M. V. (2020). ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE ENFERMERIA

DE INSTITUCION HOSPITALARIA PUBLICA: Palabras Claves: estrés laboral, profesional de enfermería, institución hospitalaria pública. *Revista Pertinencia Académica*. ISSN 2588-1019, 4(3), Article 3. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4553468>

Mejia, C. R., Chacon, J. I., Enamorado-Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón-Pedraza, S. A., García-Espinosa, Y. A., Mejia, C. R., Chacon, J. I., Enamorado-Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón-Pedraza, S. A., & García-Espinosa, Y. A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211.

Menéndez Pín, T. D. R., Calle García, A. J., Delgado Janumis, D. A., Espinel García, J. T., & Cedeño Quijije, Y. G. (2018). Síndrome de Burnout y calidad de atención del personal de enfermería de un hospital general en la provincia de Manabi, Ecuador. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, octubre. <https://www.eumed.net/rev/cccss/2018/10/sindrome-burnout-ecuador.html>

Menoscal Chóez, C. A. (2019). *Factores de riesgos psicosociales que influyen en la salud del personal de enfermería. Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor 2019* [BachelorThesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2019]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5063>

Molina-Chailán, P. M., Muñoz-Coloma, M., Schlegel-SanMartín, G., Molina-Chailán, P. M., Muñoz-Coloma, M., & Schlegel-SanMartín, G. (2019). Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 65(256), 177-185.

Morales Contreras, B. N., & Palencia Sierra, J. J. (2021). DIMENSIÓN ESPIRITUAL EN EL CUIDADO ENFERMERO. *Enfermería Investiga*, 6(2), Article 2. <https://doi.org/10.31243/ei.uta.v6i2.1073.2021>

- Noguera Mena, H. G. (2021). Fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento en relación al estrés laboral: Una experiencia de sistematización. *Enfermería Actual en Costa Rica*, 40, Article 40. <https://doi.org/10.15517/revenf.v0i40.43713>
- OIT. (2022, septiembre 28). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo* [Comunicado de prensa]. Organización Internacional del Trabajo. [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_856931/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_856931/lang--es/index.htm)
- Oviedo Córdoba, H. R. O., Rivas Castro, A. C. R., & Zambrano, M. C. (2019). Sociodemografía y estrés en enfermeras cuidadoras de pacientes crónicos. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(4), Article 4. <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1638>
- Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184.
- Pedrosa, I., Juarros-Basterretxea, J., Robles-Fernández, A., Basteiro, J., & García-Cueto, E. (2015). Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simétricas, ¿qué estadístico utilizar? *Universitas Psychologica*, 14(1), 245-254.
- Peña-Alfaro, B.-S., & Arango-Bayer, G.-L. (2022). Entorno laboral saludable para la práctica asistencial de enfermería: Revisión de literatura. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 12(1), Article 1. <https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.1.2022.8290>
- Peres, M. A. de A., Aperibense, P. G. G. de S., Dios-Aguado, M. de las M. de, Gómez-Cantarino, S., & Pina Queirós, P. J. P. (2021). The Florence Nightingale's nursing theoretical model: A transmission of knowledge. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 42, e20200228. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2021.20200228>
- Ramírez Labán, E. M., García Godos Castillo, G. M., Silva Sandoval, C. I., & Delgado Medina, L. M. (2022). Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019.

- RECIAMUC*, 6(1), Article 1. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.\(1\).enero.2022.2-14](https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.(1).enero.2022.2-14)
- Riegel, F., Crossetti, M. da G. O., & Siqueira, D. S. (2018). Contributions of Jean Watson's theory to holistic critical thinking of nurses. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 71, 2072-2076. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0065>
- Ruiz, L. (2019, mayo 21). *Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ): Qué es y cómo se usa en estadística*. <https://psicologiaymente.com/miscelanea/alfa-de-cronbach>
- Ruiz-Cerino, J. M., Tamariz-López, M. M., Méndez-González, L. A., Torres-Hernández, L., & Duran-Badillo, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *SANUS*, 14, Article 14. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
- Sánchez Juipa, F. M. (2023). Satisfacción laboral y calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia. *Repositorio institucional-WIENER*. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8184>
- Soto, P., Masalan, P., & Barrios, S. (2018). LA EDUCACIÓN EN SALUD, UN ELEMENTO CENTRAL DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 29(3), 288-300. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.05.001>
- Tuapanta Dacto, J. V., Duque Vaca, M. A., & Mena Reinoso, A. P. (2017). Alfa de cronbach para validar un cuestionario de uso de tic en docentes universitarios. *mktDESCUBRE*, s.n.(10), 37-48. <https://doi.org/10.36779/mktdescubre.v10.141>
- Valencia Contrera, M. A. V., & Rodríguez, A. M. (2021). Reflexión de la humanización de la atención: Teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación. *Benessere. Revista de Enfermería*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.22370/bre.61.2021.3037>
- Vásquez Mendoza, S., & González Márquez, Y. V. (2020). EL ESTRÉS Y EL TRABAJO DE ENFERMERÍA: FACTORES INFLUYENTES: Stress and Nursing Work: Influential Factors. *Más Vida*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0010>

## ANEXOS

### ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	ESCALA
Estrés laboral	La Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que <i>estrés laboral</i> es “un patrón de reacciones psicológicas, cognitivas y conductuales que se dan cuando los trabajadores se enfrentan a exigencias ocupacionales que no corresponden con su nivel de conocimiento, destreza o habilidades. Por lo tanto, cada profesión tiene sus propias causas de estrés. (Molina et al., 2019).	Este estudio medirá el estrés laboral en enfermería desde sus dimensiones, sobrecarga laboral, entorno laboral y satisfacción laboral, mediante la Escala de Estresores en Enfermería (Nursing Stress Scale, NSS), adaptada a la realidad de la investigadora, se considerará 18 ítems con formato de respuesta tipo Likert.	Sobrecarga laboral  Satisfacción laboral  Entorno laboral	<b>Ordinal, tipo Likert</b>
Calidad del cuidado enfermero	La calidad es un conjunto de acciones que van dirigidas hacia la excelencia en los servicios brindados y de esta manera conseguir la satisfacción del usuario. Enfermería es responsable de la calidad del cuidado que presta en una institución, además de la ética, leyes y normas de la profesión. (Ruiz et al., 2020).	La calidad del cuidado será medida a través del instrumento EVACALEN (Evaluación de la Calidad del Cuidado en Enfermería), el cual contempla las dimensiones de competencias profesionales, relación interpersonal enfermera-paciente, educación al paciente. Será adaptado a la realidad de la investigadora, se considerará 18 ítems con formato de respuesta tipo Likert.	Competencias profesionales  Relación interpersonal enfermera-paciente  Educación al paciente	<b>Ordinal, tipo Likert</b>

Elaboración propia

## ANEXO 2

### INTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO ESCALA DE ESTRÉS DE ENFERMERÍA (Pamela Gray-Toft y James G. Anderson 1981)

Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

Edad: 25-34 años ( ) 35-44 años ( ) Más de 45 años ( )

Situación laboral: Nombramiento permanente ( ) Nombramiento Provisional ( )

Experiencia laboral: 0-5 años ( ) 6-10 años ( ) Mas de 10 años ( )

Área donde labora: Emergencia ( ) Medicina Interna ( ) Cirugía ( ) Quirófano ( )

Uci ( ) Ginecología ( ) Pediatría ( )

El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, para ello se describen las dimensiones y los indicadores del estrés laboral contemplados en el marco teórico, por esto se solicita su participación libre, voluntaria y anónima.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada pregunta y conteste de acuerdo a lo que considere usted que se ajusta a su realidad.

Escala de Valoración a sus Respuestas.

1	2	3	4
NUNCA	ALGUNA VEZ	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE

N°	DIMENSIÓN: SOBRECARGA LABORAL Indicadores: Depresión, ansiedad, fatiga, irritabilidad.	OPCIONES			
		1	2	3	4
1	¿Se deprime fácilmente porque usted considera que el trabajo es excesivo y que no tiene la ayuda necesaria para brindar atención de calidad al paciente?				
2	¿Considera usted que la sobrecarga de trabajo le ha causado enfermedades psicológicas sobre todo depresión y por ende no posee estabilidad emocional para brindar atención de calidad al paciente?				
3	¿Usted considera que todos los cuidados brindados a los pacientes le producen mucha fatiga y agotamiento y que esto le impide brindarles una atención óptima?				
4	¿Considera usted que el exceso de actividades que realiza en su trabajo le produce irritabilidad y enojo y que esto influye en la atención brindada a sus pacientes?				

5	¿Le causa ansiedad cuando le falta tiempo para realizar todas las tareas relacionadas con el cuidado del paciente?				
6	¿Siente ansiedad cuando sabe que tiene guardia y que le esperan muchos pacientes que necesitan de su cuidado?				
	<b>DIMENSIÓN ENTORNO LABORAL</b> <b>Indicadores: Relaciones interpersonales, trabajo en equipo, comunicación efectiva con la líder.</b>				
7	¿Considera usted que guarda una relación de respeto y empatía con los compañeros de trabajo?				
8	¿Usted llega motivado y feliz a trabajar ya que considera que sus colaboradores hacen que su entorno laboral sea armonioso?				
9	¿Considera usted que todos los profesionales que laboran en su área contribuyen para la pronta recuperación de los pacientes?				
10	¿Considera usted que el personal de enfermería se adapta fácilmente a su equipo de trabajo y se comprometen entre todos a darle una atención de calidad al paciente?				
11	¿Considera usted que la líder de su área la trata con respeto y siempre escucha con atención cuando usted le comenta de alguna novedad de su turno?				
12	¿Usted considera que la relación con su líder de área está respaldada en la comunicación efectiva y la confianza?				
	<b>DIMENSIÓN SATISFACCIÓN LABORAL</b> <b>Indicadores: Remuneraciones económicas, desarrollo profesional, reconocimiento al trabajo.</b>				
13	¿Considera usted que su remuneración por mes le alcanza para todas sus necesidades personales?				
14	¿Usted considera que su remuneración económica está acorde con su experiencia laboral?				
15	¿Considera usted que la institución donde labora le ha dado oportunidades para crecer profesionalmente?				
16	¿Usted considera que la institución donde labora le pone obstáculos para realizar un cuarto nivel de estudio?				
17	¿Usted considera que su líder de área le brinda un reconocimiento al trabajo realizado?				



18	¿Considera usted que las autoridades de la institución donde trabaja, valoran y reconocen la calidad de atención de enfermería?				
----	---	--	--	--	--

## FICHA TÉCNICA

### ESCALA DE ESTRESORES EN ENFERMERÍA

NOMBRE: Escala de estresores en enfermería (Nursing Stress Scale, NSS)

AUTOR: Pamela Gray-Toft y James G. Anderson 1981

PROCEDENCIA: Anglosajón

ADAPTACIÓN: Realidad de la investigadora

ADMINISTRACIÓN: Individual

DURACIÓN: 15 minutos

OBJETIVO: Medir las causas del estrés laboral en enfermería

ÁMBITO DE APLICACIÓN: Licenciadas/os en enfermería en un hospital público de Santa Elena- Ecuador 2023

VALIDEZ: La validez de los instrumentos estará medida por la V de Aiken, ya que es un coeficiente que permite cuantificar la importancia de los ítems en relación al dominio de un tema, partiendo de la evaluación de los expertos (5 jueces).

ÍTEMS: 18

DIMENSIÓN: Sobrecarga laboral

ÍTEMS: 1, 2, 3, 4, 5, 6

DIMENSIÓN: Entorno laboral

ÍTEMS: 7, 8, 9, 10, 11, 12

DIMENSIÓN: Satisfacción laboral

ÍTEMS: 13, 14, 15, 16, 17, 18

CUESTIONARIO EVACALEN (Evaluación de la Calidad del Cuidado en  
Enfermería) Avedis Donabedian 1986

Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

Edad: 25-34 años ( ) 35-44 años ( ) Más de 45 años ( )

Estimado usuario el presente cuestionario se realiza con fines de investigación, por esto se solicita su participación libre, voluntaria y anónima.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada pregunta y conteste de acuerdo como usted considera el cuidado y la atención del personal de enfermería.

Escala de Valoración a sus Respuestas.

1	2	3	4
NUNCA	ALGUNA VEZ	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE

N°	<b>DIMENSIÓN: COMPETENCIAS PROFESIONALES</b> <b>Indicadores: Procedimientos de enfermería, cuidados oportunos, continuos e integrales, atención segura y de calidad.</b>	OPCIONES			
		1	2	3	4
1	¿Considera usted que la enfermera realizo actividades para reconfortar su salud (control de signos vitales, administración de medicamentos, dieta adecuada, cuidados de su vía periférica)				
2	¿Usted considera que en su estadía en el hospital los procedimientos que le hicieron (monitorización de signos vitales, hidratación, sondaje vesical) etc. fueron realizados de manera correcta?				
3	¿Considera usted que le enfermera le brindo un cuidado oportuno en relación con sus respuestas humanas (dolor, miedo, malestar general)?				
4	¿Usted considera que los cuidados brindados por el profesional de enfermería, fueron realizados de manera continua e integral, respetando sus creencias, religión o etnia?				
5	¿El profesional de enfermería se preocupa y acude a su llamado de manera rápida cuando usted necesita ayuda?				
6	¿Considera usted que la enfermera a su cuidado está pendiente de factores de riesgo que pueden afectar la recuperación de su salud (caídas, infecciones nosocomiales, etc.)				

	<b>DIMENSIÓN: RELACIÓN INTERPERSONAL ENFERMERA-PACIENTE</b> <b>Indicadores: Confianza, empatía y comunicación efectiva.</b>				
7	¿La enfermera le permite que exprese abiertamente sus temores y miedos sobre su enfermedad?				
8	¿La enfermera lo motiva a aceptar su tratamiento, para que usted tenga la certeza de que alcanzara un nivel óptimo de salud?				
9	¿La enfermera le proporciona un trato amable, cálido y respetuoso al brindarle sus cuidados?				
10	¿La enfermera se pone en su lugar, manifestándole que hará todo lo posible para que usted recupere su salud?				
11	¿La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación sobre su enfermedad y los cuidados que le brindará para su pronta recuperación?				
12	¿La enfermera lo escucha con atención y habla con usted amablemente?				
	<b>DIMENSIÓN EDUCACIÓN AL PACIENTE</b> <b>Indicadores: Recomendaciones sobre el tratamiento médico, fomentar el autocuidado, educación activa a la familia.</b>				
13	¿La enfermera le sugiere seguir el plan terapéutico que le envía el medico cuando usted es dado de alta?				
14	¿La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos relacionados a su tratamiento médico?				
15	¿La enfermera le brinda orientación sobre el cuidado que debe tener para alcanzar el restablecimiento de su salud?				
16	¿La enfermera lo incluye a usted siempre que es posible en el control y manejo de su cuidado?				
17	¿Le enfermera le brinda información clara y sencilla sobre su situación de salud a usted y a su familia?				
18	¿Considera usted que la enfermera educa a sus familiares para que sepan cómo cuidarlo en casa?				

## **FICHA TÉCNICA**

### **CUESTIONARIO EVACALEN (Evaluación de la Calidad del Cuidado en Enfermería)**

**NOMBRE:** EVACALEN (Evaluación de la Calidad del Cuidado en Enfermería)

**AUTOR:** Avedis Donabedian 1986

**PROCEDENCIA:** Beirut, Líbano

**ADAPTACIÓN:** Realidad de la investigadora

**ADMINISTRACIÓN:** Individual

**DURACIÓN:** 15 minutos

**OBJETIVO:** Medir la calidad del cuidado de enfermería.

**ÁMBITO DE APLICACIÓN:** Usuarios ingresados más de 72 horas en el área de Medicina Interna en un hospital público de Santa Elena-Ecuador 2023.

**VALIDEZ:** La validez de los instrumentos estará medida por la V de Aiken, ya que es un coeficiente que permite cuantificar la importancia de los ítems en relación al dominio de un tema, partiendo de la evaluación de los expertos (5 jueces).

**ITEMS:** 18

**DIMENSIÓN:** Competencias profesionales

**ÍTEMS:** 1, 2, 3, 4, 5,6

**DIMENSIÓN:** Relación interpersonal enfermera-paciente

**ÍTEMS:** 7, 8, 9, 10, 11,1 2

**DIMENSIÓN:** Educación al paciente

**ÍTEMS:** 13, 14, 15, 16, 17, 18

## ANEXO 3

### EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr.: Antonio Brito Monar.Mgs.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos mediante juicio de expertos.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo expresarle que siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo, filial Piura-Perú, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder realizar mi trabajo de investigación con el cual optare por el grado de magister.

El título de mi investigación es: **“Estrés laboral y calidad del cuidado enfermero en un hospital de Santa Elena-Ecuador 2023”** y siendo imprescindible de contar con docentes especializados, para poder aplicar los documentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gerencia y gestión en salud.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- ❖ Carta de presentación
- ❖ Definiciones conceptuales de la variables y dimensiones
- ❖ Operacionalización de las variables
- ❖ Protocolo de evaluación
- ❖ Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted no sin antes agradecerle, por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firmado digitalmente por:  
BELLA AZUCENA  
GAVINO POZO

C I: 0915425805



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el estrés laboral.**

N°	DIMENSIÓN/ITEMS SOBRECARGA LABORAL Indicadores: depresión, ansiedad, fatiga irritabilidad.	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	SUGERENCIAS
1	¿Se deprime fácilmente porque usted considera que el trabajo es excesivo y que no tiene la ayuda necesaria para brindar atención de calidad al paciente?	4	4	4	
2	¿Considera usted que la sobrecarga de trabajo le ha causado enfermedades psicológicas sobre todo depresión y por ende no posee estabilidad emocional para brindar atención de calidad al paciente?	4	4	4	
3	¿Usted considera que todos los cuidados brindados a los pacientes le producen mucha fatiga y agotamiento y que esto le impide brindarles una atención óptima?	4	4	4	
4	¿Considera usted que el exceso de actividades que realiza en su trabajo le produce irritabilidad y enojo y que esto influye en la atención brindada a sus pacientes?	4	4	4	
5	¿Le causa ansiedad cuando le falta tiempo para realizar todas las tareas relacionadas con el cuidado del paciente?	4	4	4	
6	¿Siente ansiedad cuando sabe que tiene guardia y que le esperan muchos pacientes que necesitan de su cuidado?	4	4	4	
	<b>DIMENSIÓN ENTORNO LABORAL</b>				

	<b>Indicadores: relaciones interpersonales, trabajo en equipo, comunicación efectiva con la líder de área.</b>						
7	¿Considera usted que guarda una relación de respeto y empatía con los compañeros de trabajo?	4		4		4	
8	¿Usted llega motivado y feliz a trabajar ya que considera que sus colaboradores hacen que su entorno laboral sea armonioso?	4		4		4	
9	¿Considera usted que todos los profesionales que laboran en su área contribuyen para la pronta recuperación de los pacientes?	4		4		4	
10	¿Considera usted que el personal de enfermería se adapta fácilmente a su equipo de trabajo y se comprometen entre todos a darle una atención de calidad al paciente?	4		4		4	
11	¿Considera usted que la líder de su área la trata con respeto y siempre escucha con atención cuando usted le comenta de alguna novedad de su turno?	4		4		4	
12	¿Usted considera que la relación con su líder de área está respaldada en la comunicación efectiva y la confianza?	4		4		4	
	<b>DIMENSIÓN SATISFACCIÓN LABORAL</b> <b>Indicadores:</b> <b>remuneraciones económicas, desarrollo profesional, reconocimiento al trabajo.</b>						
13	¿Considera usted que su remuneración por mes le alcanza para todas sus necesidades personales?	4		4		4	

14	¿Usted considera que su remuneración económica está acorde con su experiencia laboral?	4		4		4		
15	¿Considera usted que la institución donde labora le ha dado oportunidades para crecer profesionalmente?	4		4		4		
16	¿Usted considera que la institución donde labora le pone obstáculos para realizar un cuarto nivel de estudio?	4		4		4		
17	¿Usted considera que su líder de área le brinda un reconocimiento al trabajo realizado?	4		4		4		
18	¿Considera usted que las autoridades de la institución donde trabaja, valoran y reconocen la calidad de atención de enfermería?	4		4		4		

OBSERVACIONES\_ Me parecen procedentes los índices del indicador.

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable ( X )                      Aplicable después de corregir ( )                      No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Antonio Brito Monar.

Especialidad del validador: Mgs en Gerencia en salud

F:



CI:0923404594

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

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

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

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





**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad del cuidado enfermero.**

N°	DIMENSIÓN/ITEMS COMPETENCIAS PROFESIONALES Indicadores: Procedimientos de enfermería, cuidados oportunos, continuos e integrales, atención segura y de calidad.	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
1	¿Considera usted que la enfermera realizo actividades para reconfortar su salud (control de signos vitales, administración de medicamentos, dieta adecuada, cuidados de su vía periférica)	4		4		4		
2	¿Usted considera que en su estadía en el hospital los procedimientos que le hicieron (monitorización de signos vitales, hidratación, sondaje vesical) etc. fueron realizados de manera correcta?	4		4		4		
3	¿Considera usted que le enfermera le brindo un cuidado oportuno en relación con sus respuestas humanas (dolor, miedo, malestar general)?	4		4		4		
4	¿Usted considera que los cuidados brindados por el profesional de enfermería, fueron realizados de manera continua e integral, respetando sus creencias, religión o etnia?	4		4		4		
5	¿El profesional de enfermería se preocupa y acude a su llamado de manera rápida cuando usted necesita ayuda?	4		4		4		

6	¿Considera usted que la enfermera a su cuidado está pendiente de factores de riesgo que pueden afectar la recuperación de su salud (caídas, infecciones nosocomiales, etc.)	4		4		4		
	<b>DIMENSIÓN RELACIÓN INTERPERSONAL ENFERMERA-PACIENTE</b> Indicadores: Confianza, empatía y comunicación efectiva.	4		4		4		
7	¿La enfermera le permite que exprese abiertamente sus temores y miedos sobre su enfermedad?	4		4		4		
8	¿La enfermera lo motiva a aceptar su tratamiento, para que usted tenga la certeza de que alcanzara un nivel óptimo de salud?	4		4		4		
9	¿La enfermera le proporciona un trato amable, cálido y respetuoso al brindarle sus cuidados?	4		4		4		
10	¿La enfermera se pone en su lugar, manifestándole que hará todo lo posible para que usted recupere su salud?	4		4		4		
11	¿La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación sobre su enfermedad y los cuidados que le brindará para su pronta recuperación?	4		4		4		
12	¿La enfermera lo escucha con atención y habla con usted amablemente?	4		4		4		
	<b>DIMENSIÓN: EDUCACIÓN AL PACIENTE</b> Indicadores: Recomendaciones sobre el tratamiento médico, fomentar el autocuidado, educación activa a la familia.							
13	¿La enfermera le sugiere seguir el plan terapéutico	4		4		4		

	le envía el medico cuando usted es dado de alta?						
14	¿La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos relacionados a su tratamiento médico?	4		4		4	
15	¿La enfermera le brinda orientación sobre el cuidado que debe tener para alcanzar el restablecimiento de su salud?	4		4		4	
16	¿La enfermera lo incluye a usted siempre que es posible en el control y manejo de su cuidado?	4		4		4	
17	¿Le enfermera le brinda información clara y sencilla sobre su situación de salud a usted y a su familia?	4		4		4	
18	¿Considera usted que la enfermera educa a sus familiares para que sepan cómo cuidarlo en casa?	4		4		4	

OBSERVACIONES\_ Me parecen procedentes los índices del indicador.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable ( X )                      Aplicable después de corregir ( )                      No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Antonio Brito Monar

Especialidad del validador: Mgs en Gerencia en salud.

F:



Firmado electrónicamente por:  
ANTONIO DE JESUS  
BRITO MONAR

CI: 0923404594

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

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

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

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

Quito, 17/05/2023

### CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que BRITO MONAR ANTONIO DE JESUS, con documento de identificación número 0923404594, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: BRITO MONAR ANTONIO DE JESUS  
Número de documento de identificación: 0923404594  
Nacionalidad: Ecuador  
Género: MASCULINO

#### Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1070-2023-2608718
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE LOS HEMISFERIOS
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL MENCIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2023-02-06
Observaciones	

**Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación**

Punto de Atención al Usuario: Whymper E7-37 y Alballana, edificio Delfos, Quito  
Edificio Matriz: Alballana E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whymper.  
Código Postal: 170518, Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300  
[www.educacionsuperior.gob.ec](http://www.educacionsuperior.gob.ec)

**Título(s) de tercer nivel de grado**

Número de registro	1006-10-1013804
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MEDICO
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2010-08-30
Observaciones	

**Título(s) de cuarto nivel o posgrado**

Número de registro	1031-2016-1676582
Institución de origen	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN GERENCIA DE SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2016-05-24
Observaciones	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Lic. Brenda Bethzabet Barzola Briones. Mgs

**Presente. -**

**Asunto:** Validación de instrumentos mediante juicio de expertos.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo expresarle que siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo, filial Piura-Perú, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder realizar mi trabajo de investigación con el cual optaré por el grado de magister.

El título de mi investigación es: **“Estrés laboral y calidad del cuidado enfermero en un hospital de Santa Elena-Ecuador 2023”** y siendo imprescindible de contar con docentes especializados, para poder aplicar los documentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gerencia y gestión en salud.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- ❖ Carta de presentación
- ❖ Definiciones conceptuales de la variables y dimensiones
- ❖ Operacionalización de las variables
- ❖ Protocolo de evaluación
- ❖ Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted no sin antes agradecerle, por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



**C I: 0915425805**



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el estrés laboral.**

N°	DIMENSIÓN/ITEMS SOBRECARGA LABORAL Indicadores: depresión, ansiedad, fatiga irritabilidad.	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
1	¿Se deprime fácilmente porque usted considera que el trabajo es excesivo y que no tiene la ayuda necesaria para brindar atención de calidad al paciente?	4		4		4		
2	¿Considera usted que la sobrecarga de trabajo le ha causado enfermedades psicológicas sobre todo depresión y por ende no posee estabilidad emocional para brindar atención de calidad al paciente?	4		4		4		
3	¿Usted considera que todos los cuidados brindados a los pacientes le producen mucha fatiga y agotamiento y que esto le impide brindarles una atención óptima?	4		4		4		
4	¿Considera usted que el exceso de actividades que realiza en su trabajo le produce irritabilidad y enojo y que esto influye en la atención brindada a sus pacientes?	4		4		4		
5	¿Le causa ansiedad cuando le falta tiempo para realizar todas las tareas relacionadas con el cuidado del paciente?	4		4		4		
6	¿Siente ansiedad cuando sabe que tiene guardia y que le esperan muchos pacientes que necesitan de su cuidado?	4		4		4		
	<b>DIMENSIÓN ENTORNO LABORAL</b>							

	<b>Indicadores: relaciones interpersonales, trabajo en equipo, comunicación efectiva con la líder de área.</b>						
7	¿Considera usted que guarda una relación de respeto y empatía con los compañeros de trabajo?	4		4		4	
8	¿Usted llega motivado y feliz a trabajar ya que considera que sus colaboradores hacen que su entorno laboral sea armonioso?	4		4		4	
9	¿Considera usted que todos los profesionales que laboran en su área contribuyen para la pronta recuperación de los pacientes?	4		4		4	
10	¿Considera usted que el personal de enfermería se adapta fácilmente a su equipo de trabajo y se comprometen entre todos a darle una atención de calidad al paciente?	4		4		4	
11	¿Considera usted que la líder de su área la trata con respeto y siempre escucha con atención cuando usted le comenta de alguna novedad de su turno?	4		4		4	
12	¿Usted considera que la relación con su líder de área está respaldada en la comunicación efectiva y la confianza?	4		4		4	
	<b>DIMENSIÓN SATISFACCIÓN LABORAL</b> <b>Indicadores:</b> <b>remuneraciones económicas, desarrollo profesional, reconocimiento al trabajo.</b>						
13	¿Considera usted que su remuneración por mes le alcanza para todas sus necesidades personales?	4		4		4	



	alcanza para todas sus necesidades personales?	4		4		4	
14	¿Usted considera que su remuneración económica está acorde con su experiencia laboral?	4		4		4	
15	¿Considera usted que la institución donde labora le ha dado oportunidades para crecer profesionalmente?	4		4		4	
16	¿Usted considera que la institución donde labora le pone obstáculos para realizar un cuarto nivel de estudio?	4		4		4	
17	¿Usted considera que su líder de área le brinda un reconocimiento al trabajo realizado?	4		4		4	
18	¿Considera usted que las autoridades de la institución donde trabaja, valoran y reconocen la calidad de atención de enfermería?	4		4		4	

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable ( X )

Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Lic. Brenda Bethzabet Barzola Briones, Mgs.

**Especialidad del validador:** Magister en Gerencia de Servicios de Salud.

**Firma:**



**CI:**

092589679 - 7

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

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

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

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad del cuidado enfermero.**

N°	DIMENSIÓN/ITEMS COMPETENCIAS PROFESIONALES Indicadores: Procedimientos de enfermería, cuidados oportunos, continuos e integrales, atención segura y de calidad.	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
1	¿Considera usted que la enfermera realizo actividades para reconfortar su salud (control de signos vitales, administración de medicamentos, dieta adecuada, cuidados de su vía periférica)	4		4		4		
2	¿Usted considera que en su estadía en el hospital los procedimientos que le hicieron (monitorización de signos vitales, hidratación, sondaje vesical) etc. fueron realizados de manera correcta?	4		4		4		
3	¿Considera usted que le enfermera le brindo un cuidado oportuno en relación con sus respuestas humanas (dolor, miedo, malestar general)?	4		4		4		
4	¿Usted considera que los cuidados brindados por el profesional de enfermería, fueron realizados de manera continua e integral, respetando sus creencias, religión o etnia?	4		4		4		
5	¿El profesional de enfermería se preocupa y acude a su llamado de manera rápida cuando usted necesita ayuda?	4		4		4		

6	¿Considera usted que la enfermera a su cuidado está pendiente de factores de riesgo que pueden afectar la recuperación de su salud (caídas, infecciones nosocomiales, etc.)	4		4		4		
	<b>DIMENSIÓN RELACIÓN INTERPERSONAL ENFERMERA-PACIENTE</b> Indicadores: Confianza, empatía y comunicación efectiva.	4		4		4		
7	¿La enfermera le permite que exprese abiertamente sus temores y miedos sobre su enfermedad?	4		4		4		
8	¿La enfermera lo motiva a aceptar su tratamiento, para que usted tenga la certeza de que alcanzara un nivel óptimo de salud?	4		4		4		
9	¿La enfermera le proporciona un trato amable, cálido y respetuoso al brindarle sus cuidados?	4		4		4		
10	¿La enfermera se pone en su lugar, manifestándole que hará todo lo posible para que usted recupere su salud?	4		4		4		
11	¿La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación sobre su enfermedad y los cuidados que le brindará para su pronta recuperación?	4		4		4		
12	¿La enfermera lo escucha con atención y habla con usted amablemente?	4		4		4		
	<b>DIMENSIÓN: EDUCACIÓN AL PACIENTE</b> Indicadores: Recomendaciones sobre el tratamiento médico, fomentar el autocuidado, educación activa a la familia.							
13	¿La enfermera le sugiere seguir el plan terapéutico	4		4		4		

13	¿La enfermera le sugiere seguir el plan terapéutico que le envía el médico cuando usted es dado de alta?	4		4		4		
14	¿La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos relacionados a su tratamiento médico?	4		4		4		
15	¿La enfermera le brinda orientación sobre el cuidado que debe tener para alcanzar el restablecimiento de su salud?	4		4		4		
16	¿La enfermera lo incluye a usted siempre que es posible en el control y manejo de su cuidado?	4		4		4		
17	¿Le enfermera le brinda información clara y sencilla sobre su situación de salud a usted y a su familia?	4		4		4		
18	¿Considera usted que la enfermera educa a sus familiares para que sepan cómo cuidarlo en casa?	4		4		4		

OBSERVACIONES.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable (  )      Aplicable después de corregir (  )      No aplicable (  )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Lic. Brenda Bethzabet Barzola Briones, Mgs.

**Especialidad del validador:** Magister en Gerencia de Servicios de Salud.

**Firma:**



**CI:** 092589679 - 7

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

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

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

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

Quito, 13/05/2023

### CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que BARZOLA BRIONES BRENDA BETHZABET, con documento de Identificación número 0925896797, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: BARZOLA BRIONES BRENDA BETHZABET  
Número de documento de identificación: 0925896797  
Nacionalidad: Ecuador  
Género: FEMENINO

#### Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1028-2019-2134382
Institución de origen	UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE LA SALUD
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2019-11-18
Observaciones	

#### Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación

Punto de Atención al Usuario: Whymper E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, Quito  
Edificio Matriz: Alpallana E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whymper.  
Código Postal: 170518, Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300  
[www.educacionsuperior.gob.ec](http://www.educacionsuperior.gob.ec)

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-14-1262125
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	LICENCIADA EN ENFERMERIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2014-01-28
Observaciones	

**OBSERVACIÓN:**

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjero han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformativa a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

**IMPORTANTE:** La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 126 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 56 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:



Sandra Paulina Chuquimarca Cardenas  
Directora de Registro de Títulos  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación  
Punto de Atención al Usuario: Whymper E7-37 y Alpallana, 0925896797, Quito  
Edificio Matriz: Alpallana E7-193 entre Av. Diego de Almagro y Whymper  
Código Postal: 170518, Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300  
www.educacionsuperior.gob.ec

GENERADO: 13/05/2023 3:45 PM





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Lic. Saavedra Alvarado Carlos Julio. Mgs

**Presente. -**

**Asunto:** Validación de instrumentos mediante juicio de expertos.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo expresarle que siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo, filial Piura-Perú, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder realizar mi trabajo de investigación con el cual optaré por el grado de magister.

El título de mi investigación es: **“Estrés laboral y calidad del cuidado enfermero en un hospital de Santa Elena-Ecuador 2023”** y siendo imprescindible de contar con docentes especializados, para poder aplicar los documentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gerencia y gestión en salud.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- ❖ Carta de presentación
- ❖ Definiciones conceptuales de la variables y dimensiones
- ❖ Operacionalización de las variables
- ❖ Protocolo de evaluación
- ❖ Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted no sin antes agradecerle, por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



**C I: 0915425805**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el estrés laboral.**

N°	DIMENSIÓN/ITEMS SOBRECARGA LABORAL Indicadores: depresión, ansiedad, fatiga irritabilidad.	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
1	¿Se deprime fácilmente porque usted considera que el trabajo es excesivo y que no tiene la ayuda necesaria para brindar atención de calidad al paciente?	3		3		3		
2	¿Considera usted que la sobrecarga de trabajo le ha causado enfermedades psicológicas sobre todo depresión y por ende no posee estabilidad emocional para brindar atención de calidad al paciente?	3		3		3		
3	¿Usted considera que todos los cuidados brindados a los pacientes le producen mucha fatiga y agotamiento y que esto le impide brindarles una atención óptima?	3		3		3		
4	¿Considera usted que el exceso de actividades que realiza en su trabajo le produce irritabilidad y enojo y que esto influye en la atención brindada a sus pacientes?	3		3		3		
5	¿Le causa ansiedad cuando le falta tiempo para realizar todas las tareas relacionadas con el cuidado del paciente?	3		3		3		
6	¿Siente ansiedad cuando sabe que tiene guardia y que le esperan muchos pacientes que necesitan de su cuidado?	3		3		3		
	<b>DIMENSIÓN ENTORNO LABORAL</b>							



	<b>Indicadores: relaciones interpersonales, trabajo en equipo, comunicación efectiva con la líder de área.</b>						
7	¿Considera usted que guarda una relación de respeto y empatía con los compañeros de trabajo?	3		3		3	
8	¿Usted llega motivado y feliz a trabajar ya que considera que sus colaboradores hacen que su entorno laboral sea armonioso?	3		3		3	
9	¿Considera usted que todos los profesionales que laboran en su área contribuyen para la pronta recuperación de los pacientes?	3		3		3	
10	¿Considera usted que el personal de enfermería se adapta fácilmente a su equipo de trabajo y se comprometen entre todos a darle una atención de calidad al paciente?	3		3		3	
11	¿Considera usted que la líder de su área la trata con respeto y siempre escucha con atención cuando usted le comenta de alguna novedad de su turno?	3		3		3	
12	¿Usted considera que la relación con su líder de área está respaldada en la comunicación efectiva y la confianza?	3		3		3	
	<b>DIMENSIÓN SATISFACCIÓN LABORAL</b> <b>Indicadores:</b> <b>remuneraciones económicas, desarrollo profesional, reconocimiento al trabajo.</b>						
13	¿Considera usted que su remuneración por mes le alcanza para todas sus necesidades personales?						

14	¿Usted considera que su remuneración económica está acorde con su experiencia laboral?	3		3		3	
15	¿Considera usted que la institución donde labora le ha dado oportunidades para crecer profesionalmente?	3		3		3	
16	¿Usted considera que la institución donde labora le pone obstáculos para realizar un cuarto nivel de estudio?	3		3		3	
17	¿Usted considera que su líder de área le brinda un reconocimiento al trabajo realizado?	3		3		3	
18	¿Considera usted que las autoridades de la institución donde trabaja, valoran y reconocen la calidad de atención de enfermería?	3		3		3	

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Aplicable (X)                      Aplicable después de corregir ( )                      No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Lic. Saavedra Alvarado Carlos Julio, Mgs.

**Especialidad del validador:** Magister en Gerencia de Servicios de Salud.

**Firma:**



CARLOS JULIO  
 SAAVEDRA  
 ALVARADO

**CI:** 1204407546

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

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

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

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



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad del cuidado enfermero.**

N°	DIMENSIÓN/ITEMS COMPETENCIAS PROFESIONALES Indicadores: Procedimientos de enfermería, cuidados oportunos, continuos e integrales, atención segura y de calidad.	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
1	¿Considera usted que la enfermera realizó actividades para reconfortar su salud (control de signos vitales, administración de medicamentos, dieta adecuada, cuidados de su vía periférica)	3		3		3		
2	¿Usted considera que en su estadía en el hospital los procedimientos que le hicieron (monitorización de signos vitales, hidratación, sondaje vesical) etc. fueron realizados de manera correcta?	3		3		3		
3	¿Considera usted que le enfermera le brindó un cuidado oportuno en relación con sus respuestas humanas (dolor, miedo, malestar general)?	3		3		3		
4	¿Usted considera que los cuidados brindados por el profesional de enfermería, fueron realizados de manera continua e integral, respetando sus creencias, religión o etnia?	3		3		3		
5	¿El profesional de enfermería se preocupa y acude a su llamado de manera rápida cuando usted necesita ayuda?	3		3		3		

6	¿Considera usted que la enfermera a su cuidado está pendiente de factores de riesgo que pueden afectar la recuperación de su salud (caídas, infecciones nosocomiales, etc.)	3		3		3	
	<b>DIMENSIÓN RELACIÓN INTERPERSONAL ENFERMERA-PACIENTE</b> Indicadores: Confianza, empatía y comunicación efectiva.						
7	¿La enfermera le permite que exprese abiertamente sus temores y miedos sobre su enfermedad?	3		3		3	
8	¿La enfermera lo motiva a aceptar su tratamiento, para que usted tenga la certeza de que alcanzara un nivel óptimo de salud?	3		3		3	
9	¿La enfermera le proporciona un trato amable, cálido y respetuoso al brindarle sus cuidados?	3		3		3	
10	¿La enfermera se pone en su lugar, manifestándole que hará todo lo posible para que usted recupere su salud?	3		3		3	
11	¿La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación sobre su enfermedad y los cuidados que le brindará para su pronta recuperación?	3		3		3	
12	¿La enfermera lo escucha con atención y habla con usted amablemente?	3		3		3	
	<b>DIMENSIÓN: EDUCACIÓN AL PACIENTE</b> Indicadores: Recomendaciones sobre el tratamiento médico, fomentar el autocuidado, educación activa a la familia.						

13	¿La enfermera le sugiere seguir el plan terapéutico que le envía el médico cuando usted es dado de alta?	3		3		3	
14	¿La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos relacionados a su tratamiento médico?	3		3		3	
15	¿La enfermera le brinda orientación sobre el cuidado que debe tener para alcanzar el restablecimiento de su salud?	3		3		3	
16	¿La enfermera lo incluye a usted siempre que es posible en el control y manejo de su cuidado?	3		3		3	
17	¿Le enfermera le brinda información clara y sencilla sobre su situación de salud a usted y a su familia?	3		3		3	
18	¿Considera usted que la enfermera educa a sus familiares para que sepan cómo cuidarlo en casa?	3		3		3	

OBSERVACIONES.

---



---

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable (X)                  Aplicable después de corregir ( )                  No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Lic. Saavedra Alvarado Carlos Julio, Mgs.

**Especialidad del validador:** Magister en Gerencia de Servicios de Salud.

Firma:



CARLOS JULIO  
 SAAVEDRA  
 ALVARADO

**CI:** 1204407546

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

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

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

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

Quito, 13/05/2023

### CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que SAAVEDRA ALVARADO CARLOS JULIO, con documento de identificación número 1204407546, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: SAAVEDRA ALVARADO CARLOS JULIO  
Número de documento de identificación: 1204407546  
Nacionalidad: Ecuador  
Género: MASCULINO

#### Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1013-11-1033946
Institución de origen	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
Institución que reconoce	
Título	LICENCIADO EN ENFERMERIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2011-02-21
Observaciones	

**Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación**

Punto de Atención al Usuario: Whympar E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, Quito  
Edificio Matriz: Alpallana E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whympar.  
Código Postal: 170518, Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300  
[www.educacionsuperior.gob.ec](http://www.educacionsuperior.gob.ec)

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1042-15-86066143
Institución de origen	UNIVERSIDAD REGIONAL AUTONOMA DE LOS ANDES
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2015-08-12
Observaciones	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr.: Carlos Jarrin Beltrán Mgs.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos mediante juicio de expertos.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo expresarle que siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo, filial Piura-Perú, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder realizar mi trabajo de investigación con el cual optare por el grado de magister.

El título de mi investigación es: **“Estrés laboral y calidad del cuidado enfermero en un hospital de Santa Elena-Ecuador 2023”** y siendo imprescindible de contar con docentes especializados, para poder aplicar los documentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gerencia y gestión en salud.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- ❖ Carta de presentación
- ❖ Definiciones conceptuales de la variables y dimensiones
- ❖ Operacionalización de las variables
- ❖ Protocolo de evaluación
- ❖ Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted no sin antes agradecerle, por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



**C I: 0915425805**





**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el estrés laboral.**

N°	DIMENSIÓN/ITEMS SOBRECARGA LABORAL Indicadores: depresión, ansiedad, fatiga irritabilidad.	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se deprime fácilmente porque usted considera que el trabajo es excesivo y que no tiene la ayuda necesaria para brindar atención de calidad al paciente?	4		4		4		
2	¿Considera usted que la sobrecarga de trabajo le ha causado enfermedades psicológicas sobre todo depresión y por ende no posee estabilidad emocional para brindar atención de calidad al paciente?	4		4		4		
3	¿Usted considera que todos los cuidados brindados a los pacientes le producen mucha fatiga y agotamiento y que esto le impide brindarles una atención óptima?	4		4		4		
4	¿Considera usted que el exceso de actividades que realiza en su trabajo le produce irritabilidad y enojo y que esto influye en la atención brindada a sus pacientes?	4		4		4		
5	¿Le causa ansiedad cuando le falta tiempo para realizar todas las tareas relacionadas con el cuidado del paciente?	4		4		4		
6	¿Siente ansiedad cuando sabe que tiene guardia y que le esperan muchos pacientes que necesitan de su cuidado?	4		4		4		
	<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>							

	<b>Indicadores: relaciones interpersonales, trabajo en equipo, comunicación efectiva con la líder de área.</b>						
7	¿Considera usted que guarda una relación de respeto y empatía con los compañeros de trabajo?	4		4		4	
8	¿Usted llega motivado y feliz a trabajar ya que considera que sus colaboradores hacen que su entorno laboral sea armonioso?	4		4		4	
9	¿Considera usted que todos los profesionales que laboran en su área contribuyen para la pronta recuperación de los pacientes?	4		4		4	
10	¿Considera usted que el personal de enfermería se adapta fácilmente a su equipo de trabajo y se comprometen entre todos a darle una atención de calidad al paciente?	4		4		4	
11	¿Considera usted que la líder de su área la trata con respeto y siempre escucha con atención cuando usted le comenta de alguna novedad de su turno?	4		4		4	
12	¿Usted considera que la relación con su líder de área está respaldada en la comunicación efectiva y la confianza?	4		4		4	
	<b>DIMENSIÓN SATISFACCIÓN LABORAL Indicadores: remuneraciones económicas, desarrollo profesional, reconocimiento al trabajo.</b>						
13	¿Considera usted que su remuneración por mes le alcanza para todas sus necesidades personales?	4		4		4	

	necesidades personales?	4		4		4		
14	¿Usted considera que su remuneración económica está acorde con su experiencia laboral?	4		4		4		
15	¿Considera usted que la institución donde labora le ha dado oportunidades para crecer profesionalmente?	4		4		4		
16	¿Usted considera que la institución donde labora le pone obstáculos para realizar un cuarto nivel de estudio?	4		4		4		
17	¿Usted considera que su líder de área le brinda un reconocimiento al trabajo realizado?	4		4		4		
18	¿Considera usted que las autoridades de la institución donde trabaja, valoran y reconocen la calidad de atención de enfermería?	4		4		4		

OBSERVACIONES: Me parecen procedentes los ítems del indicador.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable ( X )                      Aplicable después de corregir ( )                      No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Mgs. Dr. Carlos René Jarrín Beltrán

Especialidad del validador: Mgs. en Gerencia hospitalaria



CI: 1705115838

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

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

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

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad del cuidado enfermero.**

N°	DIMENSIÓN/ITEMS COMPETENCIAS PROFESIONALES Indicadores: Procedimientos de enfermería, cuidados oportunos, continuos e integrales, atención segura y de calidad.	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Considera usted que la enfermera realizo actividades para reconfortar su salud (control de signos vitales, administración de medicamentos, dieta adecuada, cuidados de su vía periférica)	4		4		4		
2	¿Usted considera que en su estadía en el hospital los procedimientos que le hicieron (monitorización de signos vitales, hidratación, sondaje vesical) etc. fueron realizados de manera correcta?	4		4		4		
3	¿Considera usted que le enfermera le brindo un cuidado oportuno en relación con sus respuestas humanas (dolor, miedo, malestar general)?	4		4		4		
4	¿Usted considera que los cuidados brindados por el profesional de enfermería, fueron realizados de manera continua e integral, respetando sus creencias, religión o etnia?	4		4		4		
5	¿El profesional de enfermería se preocupa y acude a su llamado de manera rápida cuando usted necesita ayuda?	4		4		4		
		4		4		4		

6	¿Considera usted que la enfermera a su cuidado está pendiente de factores de riesgo que pueden afectar la recuperación de su salud (caídas, infecciones nosocomiales, etc.)	4		4		4		
	<b>DIMENSIÓN RELACIÓN INTERPERSONAL ENFERMERA-PACIENTE</b> Indicadores: Confianza, empatía y comunicación efectiva.	4		4		4		
7	¿La enfermera le permite que exprese abiertamente sus temores y miedos sobre su enfermedad?	4		4		4		
8	¿La enfermera lo motiva a aceptar su tratamiento, para que usted tenga la certeza de que alcanzara un nivel óptimo de salud?	4		4		4		
9	¿La enfermera le proporciona un trato amable, cálido y respetuoso al brindarle sus cuidados?	4		4		4		
10	¿La enfermera se pone en su lugar, manifestándole que hará todo lo posible para que usted recupere su salud?	4		4		4		
11	¿La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación sobre su enfermedad y los cuidados que le brindará para su pronta recuperación?	4		4		4		
12	¿La enfermera lo escucha con atención y habla con usted amablemente?	4		4		4		
	<b>DIMENSIÓN: EDUCACIÓN AL PACIENTE</b> Indicadores: Recomendaciones sobre el tratamiento médico, fomentar el autocuidado, educación activa a la familia.							
13	¿La enfermera le sugiere seguir el plan terapéutico	4		4		4		

	que le envía el médico cuando usted es dado de alta?						
14	¿La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos relacionados a su tratamiento médico?	4		4		4	
15	¿La enfermera le brinda orientación sobre el cuidado que debe tener para alcanzar el restablecimiento de su salud?	4		4		4	
16	¿La enfermera lo incluye a usted siempre que es posible en el control y manejo de su cuidado?	4		4		4	
17	¿Le enfermera le brinda información clara y sencilla sobre su situación de salud a usted y a su familia?	4		4		4	
18	¿Considera usted que la enfermera educa a sus familiares para que sepan cómo cuidarlo en casa?	4		4		4	

OBSERVACIONES: Me parecen procedentes los ítems del indicador.

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable ( x )                      Aplicable después de corregir (   )                      No aplicable (   )

Apellidos y nombres del juez validador: Mgs. Dr. Carlos René Jarrín Beltrán

Especialidad del validador: Mgs en Gerencia hospitalaria

F:



CI: 1705115838

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

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

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

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

Quito, 13/05/2023

### CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que JARRIN BELTRAN CARLOS RENE, con documento de identificación número 1705115838, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: JARRIN BELTRAN CARLOS RENE  
Número de documento de identificación: 1705115838  
Nacionalidad: Ecuador  
Género: MASCULINO

#### Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1021-06-649773
Institución de origen	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL
Institución que reconoce	
Título	ESPECIALISTA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2006-06-30
Observaciones	

**Título(s) de cuarto nivel o posgrado**

Número de registro	1021-06-649772
Institución de origen	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN GERENCIA HOSPITALARIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2006-06-30
Observaciones	

**Título(s) de tercer nivel de grado**

Número de registro	1006-02-42169
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	DOCTOR EN MEDICINA Y CIRUGIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2002-05-27
Observaciones	



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dra. Diana Elizabeth Bravo Mosquera. Mgs

Presente

Asunto: Validación de instrumentos mediante juicio de expertos.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo expresarle que siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo, filial Piura-Perú, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder realizar mi trabajo de investigación con el cual optare por el grado de magister.

El título de mi investigación es: **“Estrés laboral y calidad del cuidado enfermero en un hospital de Santa Elena-Ecuador 2023”** y siendo imprescindible de contar con docentes especializados, para poder aplicar los documentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gerencia y gestión en salud.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- ❖ Carta de presentación
- ❖ Definiciones conceptuales de la variables y dimensiones
- ❖ Operacionalización de las variables
- ❖ Protocolo de evaluación
- ❖ Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted no sin antes agradecerle, por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



C I: 0915425805



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el estrés laboral.**

N°	DIMENSIÓN/ITEMS SOBRECARGA LABORAL Indicadores: depresión, ansiedad, fatiga irritabilidad.	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
1	¿Se deprime fácilmente porque usted considera que el trabajo es excesivo y que no tiene la ayuda necesaria para brindar atención de calidad al paciente?	4		4		4		
2	¿Considera usted que la sobrecarga de trabajo le ha causado enfermedades psicológicas sobre todo depresión y por ende no posee estabilidad emocional para brindar atención de calidad al paciente?	4		4		4		
3	¿Usted considera que todos los cuidados brindados a los pacientes le producen mucha fatiga y agotamiento y que esto le impide brindarles una atención óptima?	4		4		4		
4	¿Considera usted que el exceso de actividades que realiza en su trabajo le produce irritabilidad y enojo y que esto influye en la atención brindada a sus pacientes?	4		4		4		
5	¿Le causa ansiedad cuando le falta tiempo para realizar todas las tareas relacionadas con el cuidado del paciente?	4		4		4		
6	¿Siente ansiedad cuando sabe que tiene guardia y que le esperan muchos pacientes que necesitan de su cuidado?	4		4		4		
	<b>DIMENSIÓN ENTORNO LABORAL</b>							

	<b>Indicadores: relaciones Interpersonales, trabajo en equipo, comunicación efectiva con la líder de área.</b>						
7	¿Considera usted que guarda una relación de respeto y empatía con los compañeros de trabajo?	4	4	4			
8	¿Usted llega motivado y feliz a trabajar ya que considera que sus colaboradores hacen que su entorno laboral sea armonioso?	4	4	4			
9	¿Considera usted que todos los profesionales que laboran en su área contribuyen para la pronta recuperación de los pacientes?	4	4	4			
10	¿Considera usted que el personal de enfermería se adapta fácilmente a su equipo de trabajo y se comprometen entre todos a darle una atención de calidad al paciente?	4	4	4			
11	¿Considera usted que la líder de su área la trata con respeto y siempre escucha con atención cuando usted le comenta de alguna novedad de su turno?	4	4	4			
12	¿Usted considera que la relación con su líder de área está respaldada en la comunicación efectiva y la confianza?	4	4	4			
	<b>DIMENSIÓN SATISFACCIÓN LABORAL</b> <b>Indicadores:</b> <b>remuneraciones económicas, desarrollo profesional, reconocimiento al trabajo.</b>						
13	¿Considera usted que su remuneración por mes le alcanza para todas sus necesidades personales?	4	4	4			

14	¿Usted considera que su remuneración económica está acorde con su experiencia laboral?	4		4		4	
15	¿Considera usted que la institución donde labora le ha dado oportunidades para crecer profesionalmente?	4		4		4	
16	¿Usted considera que la institución donde labora le pone obstáculos para realizar un cuarto nivel de estudio?	4		4		4	
17	¿Usted considera que su líder de área le brinda un reconocimiento al trabajo realizado?	4		4		4	
18	¿Considera usted que las autoridades de la institución donde trabaja, valoran y reconocen la calidad de atención de enfermería?	4		4		4	

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable ( x )                      Aplicable después de corregir (   )                      No aplicable (   )

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Diana Elizabeth Bravo Mosquera.

Especialidad del validador: Master Universitario en Dirección y Gestión Sanitaria

F:



Firmado digitalmente por:  
DIANA ELIZABETH  
BRAVO MOSQUERA

CI:0917865289

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

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

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

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



**Certificado de validez de contenido del Instrumento que mide la calidad del cuidado enfermero.**

N°	DIMENSIÓN/ITEMS COMPETENCIAS PROFESIONALES Indicadores: Procedimientos de enfermería, cuidados oportunos, continuos e integrales, atención segura y de calidad.	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Considera usted que la enfermera realice actividades para reconfortar su salud (control de signos vitales, administración de medicamentos, dieta adecuada, cuidados de su vía periférica)	4		4		4		
2	¿Usted considera que en su estadía en el hospital los procedimientos que le hicieron (monitorización de signos vitales, hidratación, sondaje vesical) etc. fueron realizados de manera correcta?	4		4		4		
3	¿Considera usted que le enfermera le brindo un cuidado oportuno en relación con sus respuestas humanas (dolor, miedo, malestar general)?	4		4		4		
4	¿Usted considera que los cuidados brindados por el profesional de enfermería, fueron realizados de manera continua e integral, respetando sus creencias, religión o etnia?	4		4		4		
5	¿El profesional de enfermería se preocupa y acude a su llamado de manera rápida cuando usted necesita ayuda?	4		4		4		
		4		4		4		

6	¿Considera usted que la enfermera a su cuidado está pendiente de factores de riesgo que pueden afectar la recuperación de su salud (caídas, infecciones nosocomiales, etc.)	4		4		4		
	<b>DIMENSIÓN RELACIÓN INTERPERSONAL ENFERMERA-PACIENTE</b> Indicadores: Confianza, empatía y comunicación efectiva.							
7	¿La enfermera le permite que exprese abiertamente sus temores y miedos sobre su enfermedad?	4		4		4		
8	¿La enfermera lo motiva a aceptar su tratamiento, para que usted tenga la certeza de que alcanzara un nivel óptimo de salud?	4		4		4		
9	¿La enfermera le proporciona un trato amable, cálido y respetuoso al brindarle sus cuidados?	4		4		4		
10	¿La enfermera se pone en su lugar, manifestándole que hará todo lo posible para que usted recupere su salud?	4		4		4		
11	¿La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación sobre su enfermedad y los cuidados que le brindará para su pronta recuperación?	4		4		4		
12	¿La enfermera lo escucha con atención y habla con usted amablemente?	4		4		4		
	<b>DIMENSIÓN: EDUCACIÓN AL PACIENTE</b> Indicadores: Recomendaciones sobre el tratamiento médico, fomentar el autocuidado, educación activa a la familia.							

13	¿La enfermera le sugiere seguir el plan terapéutico que le envía el médico cuando usted es dado de alta?	4		4		4		
14	¿La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos relacionados a su tratamiento médico?	4		4		4		
15	¿La enfermera le brinda orientación sobre el cuidado que debe tener para alcanzar el restablecimiento de su salud?	4		4		4		
16	¿La enfermera lo incluye a usted siempre que es posible en el control y manejo de su cuidado?	4		4		4		
17	¿Le enfermera le brinda información clara y sencilla sobre su situación de salud a usted y a su familia?	4		4		4		
18	¿Considera usted que la enfermera educa a sus familiares para que sepan cómo cuidarlo en casa?	4		4		4		

OBSERVACIONES.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable ( x )                      Aplicable después de corregir ( )                      No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Diana Elizabeth Bravo Mosquera

Especialidad del validador: Mgs en Gerencia en salud.

F:  DIANA ELIZABETH BRAVO MOSQUERA

CI:0917865289

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

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

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

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

Quito, 17/05/2023

### CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que BRAVO MOSQUERA DIANA ELIZABETH, con documento de identificación número 0917865289, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: BRAVO MOSQUERA DIANA ELIZABETH  
Número de documento de identificación: 0917865289  
Nacionalidad: Ecuador  
Género: FEMENINO

#### Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-12-1140705
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MEDICO
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2012-05-24
Observaciones	

**Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación**

Punto de Atención al Usuario: Whymper E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, Quito  
Edificio Matriz: Alpallana E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whymper.  
Código Postal: 170518. Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300  
[www.educacionsuperior.gob.ec](http://www.educacionsuperior.gob.ec)



Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	7241207702
Institución de origen	UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LA RIOJA
Institución que reconoce	
Título	MASTER UNIVERSITARIO EN DIRECCION Y GESTION SANITARIA
Tipo	Extranjero
Fecha de registro	2022-11-30
Observaciones	

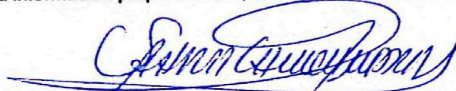
**OBSERVACIÓN:**

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjero han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

**IMPORTANTE:** La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 126 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 56 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:



Sandra Paulina Chuquimarca Cardenas  
 Directora de Registro de Títulos  
 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación

Punto de Atención al Usuario: Whympar E7-37 y Almallana, ed. 917865289, Quito  
 Edificio Matriz: Almallana E7-183 entre Av. Diego de Almagro y Whympar  
 Código Postal: 170518. Quito - Ecuador. Teléfono: 593-2 3934-300  
 www.educacionsuperior.gob.ec

GENERADO: 17/05/2023 04:00 PM



## ANEXO 4



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, .....de..... años de edad, con CI ..... Acepto participar de manera libre y voluntaria en el estudio de la investigación desarrollando el cuestionario de la Escala de estresores de enfermería (Nursing Estress Scale) en calidad de personal de enfermería , así mismo manifiesto haber sido informado sobre la confidencialidad con respecto a la información brindada.

Espero que mi aporte logre cubrir los objetivos de dicha investigación titulada Estrés laboral y calidad del cuidado enfermero en un hospital de Santa Elena-Ecuador 2023.

En consecuencia, doy mi consentimiento para participar en este estudio

Santa Elena, ..... de.....del 2023.

F:



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, .....de..... años de edad, con CI ..... Acepto participar de manera libre y voluntaria en el estudio de la investigación desarrollando el cuestionario EVACALEN (Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería) en calidad de usuario , así mismo manifiesto haber sido informado sobre la confidencialidad con respecto a la información brindada. Espero que mi aporte logre cubrir los objetivos de dicha investigación titulada Estrés laboral y calidad del cuidado enfermero en un hospital de Santa Elena-Ecuador 2023.

En consecuencia, doy mi consentimiento para participar en este estudio

Santa Elena, ..... de.....del 2023.

F:

## ANEXO 5

### CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

La muestra del grupo de pacientes está conformada por 54 usuarios, calculada mediante la fórmula adjunta aplicable a poblaciones finitas, considerando un error del 5%, un nivel de confianza del 95% y probabilidades p y q del 50%. Ante una eventual imposibilidad de contar con la participación activa de los pacientes, por su propia condición, dentro del marco temporal de la investigación, se trabajaría con 48 pacientes, lo cual expresa un error del 7%.

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

*Donde*

*n= Tamaño de muestra*

*N= Tamaño de la población*

*Z= Parámetro relacionado al nivel de confianza (NC 95% = 1,96)*

*e= Error de estimación máximo aceptado (normalmente 5%)*

*p= Probabilidad de que ocurra el evento (Aceptado 0,5)*

*q= (1-p) =probabilidad de que no ocurra el evento (Aceptado 0,5)*

## **ANEXO 6**

### **ANÁLISIS DE LA VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS MEDIANTE LA V DE AIKEN**

Proyecto: Estrés laboral y calidad del cuidado enfermero en un hospital de Santa Elena- Ecuador 2023.

Autora: Bella Gavino

#### **CONCEPTO**

La V de Aiken, permite la cuantificación de la validez de contenido, a partir del análisis, que realiza un número determinado de jueces, de la importancia de un ítem respecto a una característica que se está evaluando (Caycho, 2018). Se espera que haya concordancia o acuerdo entre jueces. A mayor número de jueces y expertos el valor a obtenerse aumenta, entonces se admite un menor número de acuerdos.

De manera complementaria al análisis es recomendable calcular los intervalos de confianza (IC), en orden de realizar una interpretación más precisa del mismo.

#### **INTERPRETACIÓN**

La puntuación obtenida oscila entre 0 y 1, donde valores cercanos a la unidad indican un mayor grado de acuerdo entre los jueces.

Los IC permiten determinar si el valor obtenido de la V de Aiken supera el valor mínimo aceptable para concluir que el contenido de un ítem es representativo o no de la variable a evaluar (Caycho, 2018). Se considera adecuado un valor de 0,70 como límite inferior de los intervalos de confianza.

#### **FÓRMULAS UTILIZADAS**

**V de Aiken**

$$V = \frac{\bar{X} - l}{k}$$

V = Coeficiente V de Aiken

$\bar{X}$  = promedio de las calificaciones de todos los jueces.

l = Calificación mínima = 1

k = calificación máxima menos mínima = 3

## Intervalo de confianza

$$L = \frac{2nkV + z^2 - z\sqrt{4nkV(1-V) + z^2}}{2(nk + z^2)}$$

$$U = \frac{2nkV + z^2 + z\sqrt{4nkV(1-V) + z^2}}{2(nk + z^2)}$$

L = límite inferior

U = límite superior

Z = 1,96 para un 95% de confianza

V = V de Aiken.

k = calificación máxima menos mínima = 4 – 1 = 3

n = número de expertos (jueces) = 5

## RESULTADOS

### Tabla resumen

Categoría		Pertinencia	Relevancia	Claridad	Total	IC al 95%	
Variable	Dimensión					Inferior	Superior
Estrés laboral	1	0,933	0,933	0,933	0,933	0,70	0,99
	2	0,933	0,933	0,933	0,933	0,70	0,99
	3	0,933	0,933	0,933	0,933	0,70	0,99
Calidad del cuidado enfermero	1	0,933	0,933	0,933	0,933	0,70	0,99
	2	0,933	0,933	0,933	0,933	0,70	0,99
	3	0,933	0,933	0,933	0,933	0,70	0,99
Total		0,933	0,933	0,933	<b>0,933</b>	<b>0,70</b>	<b>0,99</b>
Promedio general V Aiken: 0,933; Límite inferior del intervalo de confianza: 0,70, en consecuencia, el instrumento presenta validez.							

## Resultados generales

### Variable: Estrés laboral

#### Pertinencia

Item								IC 95%	
	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Prom	V Aiken	Min	Max
1	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
2	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
3	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
4	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
5	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
6	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
7	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
8	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
9	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
10	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
11	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
12	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
13	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
14	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
15	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
16	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
17	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
18	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99

#### Relevancia

Item								IC 95%	
	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Prom	V Aiken	Min	Max
1	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
2	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
3	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
4	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
5	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
6	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
7	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
8	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
9	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
10	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
11	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
12	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
13	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
14	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
15	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
16	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
17	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
18	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99

### Claridad

Item								IC 95%	
	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Prom	V Aiken	Min	Max
1	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
2	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
3	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
4	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
5	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
6	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
7	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
8	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
9	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
10	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
11	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
12	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
13	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
14	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
15	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
16	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
17	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
18	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99

### Variable: Calidad del cuidado enfermero

#### Pertinencia

Item								IC 95%	
	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Prom	V Aiken	Min	Max
1	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
2	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
3	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
4	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
5	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
6	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
7	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
8	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
9	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
10	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
11	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
12	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
13	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
14	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
15	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
16	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
17	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
18	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99



### Relevancia

Item								IC 95%	
	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Prom	V Aiken	Min	Max
1	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
2	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
3	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
4	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
5	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
6	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
7	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
8	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
9	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
10	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
11	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
12	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
13	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
14	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
15	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
16	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
17	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
18	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99

### Claridad

Item								IC 95%	
	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Prom	V Aiken	Min	Max
1	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
2	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
3	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
4	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
5	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
6	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
7	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
8	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
9	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
10	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
11	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
12	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
13	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
14	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
15	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
16	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
17	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99
18	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	0,70	0,99

## ANÁLISIS PILOTO DE ALFA DE CRONBACH (Fiabilidad)

Proyecto: Estrés laboral y calidad del cuidado enfermero en un hospital de Santa Elena-Ecuador 2023

Autora: Bella Gavino

### CONCEPTO

El Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ), es un coeficiente cuya función es medir la fiabilidad de una escala de medida o cuestionario, identificando la fiabilidad como consistencia interna. El instrumento busca establecer la precisión con la que éste realiza sus mediciones (Ruiz, 2019).

La fiabilidad se puede definir como la ausencia de errores de medida en un cuestionario, o como la precisión de su medición. Se trata de un concepto muy asociado al error de medición, a mayor fiabilidad, menor error de medida.

La prueba piloto del instrumento de consulta, utilizando el Alfa de Cronbach permite identificar si es necesario realizar ajustes en el cuestionario. En el presente caso, se aplicó el coeficiente a los resultados de diez encuestados por cada variable.

### INTERPRETACIÓN

El coeficiente oscila entre el 0 y 1. Cuanto más próximo esté a 1, más consistentes serán los ítems entre sí. A mayor longitud del test, mayor será alfa (Ruiz, 2019). Se considera que valores del alfa superiores a 0,7 o 0,8 son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Se adjunta escala de consistencia interna:

Índice	Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
1	Excelente	]0.9, 1]
2	Muy bueno	]0.7, 0.9]
3	Bueno	]0.5, 0.7]
4	Regular	]0.3, 0.5]
5	Deficiente [	0, 0.3]

Fuente: (Tuapanta et al., 2017, p. 41)

## FÓRMULAS UTILIZADAS

### Alfa de Cronbach

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

k = número de ítems = 18

$S_i^2 = V_i$  = Varianza del ítem

$S_t^2 = V_t$  = Varianza de los valores totales observados

## RESULTADOS

### Questionario: Pacientes

$\alpha = 0,850$

Nivel de fiabilidad: Muy bueno

### Alfa de Cronbach

Prueba piloto: Variable Calidad del cuidado enfermero

Pacientes	Item																		Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	47
2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	50
3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	47
4	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	37
5	4	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	43
6	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	54
7	3	3	2	4	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	48
8	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	3	3	55
9	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	55
10	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	48
$V_i$	0,25	0,16	0,49	0,61	0,21	0,24	0,24	0,61	0,29	0,45	0,24	0,09	0,44	0,16	0,24	0,44	0,21	0,25	28,44
Sum $V_i$																			5,62

k = 18

$V_t = 28,44$

Sum  $V_i = 5,62$

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Alfa = 0,850

## Cuestionario: Grupo enfermero

$$\alpha = 0,874$$

Nivel de fiabilidad: Muy bueno

### Alfa de Cronbach

Prueba piloto: Variable Estrés laboral

Enfermeras	Item																		Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
1	3	4	1	1	3	3	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	31	
2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	48	
3	4	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	48	
4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	2	2	1	3	2	1	50	
5	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	52	
6	3	2	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	2	1	3	3	2	3	52	
7	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	3	2	51	
8	3	2	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	1	39	
9	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	1	2	3	2	1	38	
10	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	50	
Vi	0,36	0,36	0,96	0,80	0,49	0,40	0,61	0,64	0,21	0,44	0,45	0,40	0,24	0,36	0,56	0,21	0,41	0,41	47,5 Vt	
																				Sum Vi 8,31

$$k = 18$$

$$Vt = 47,49$$

$$Sum Vi = 8,31$$

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Alfa = 0,874





## ANEXO 7



"Año de la Unidad, la paz y el Desarrollo"

Piura, 02 De mayo del 2023

**DRA: LOURDES NOVILLO MORANTE.**  
**GERENTE DEL HOSPITAL LIBORIO PANCHANA SOTOMAYOR.**

**DR: MIGUEL PAZMIÑO MURILLO**  
**ENCARGADO DE LA UNIDAD DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN DEL HOSPITAL LIBORIO PANCHANA SOTOMAYOR.**

**ASUNTO** : Solicita autorización para realizar investigación  
**REFERENCIA** : Solicitud del interesado de fecha: 30 de abril del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: GAVINO POZO BELLA AZUCENA
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Ciclo de estudios : Tercer ciclo
- 5) Título de la investigación : " ESTRES LABORAL Y CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO EN UN HOSPITAL DE SANTA ELENA-ECUADOR 2023."

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



**Dr. Edwin Martín García Ramírez**  
**Jefe UPG-UCV-Piura**



HOSPITAL GENERAL  
Dr. Liborio Panchana Sotomayor  
SECRETARÍA GENERAL  
RECIBIDO  
Fecha: 3/05/23 Hora: 08:24  
Nombre: Jm A  
Anexos: -----



**Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, MALQUI CALLA GLADYS ROCIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO EN UN HOSPITAL DE SANTA ELENA-ECUADOR 2023.", cuyo autor es GAVINO POZO BELLA AZUCENA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 03 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MALQUI CALLA GLADYS ROCIO <b>DNI:</b> 16629286 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0097-9231	Firmado electrónicamente por: GMALQUIC el 03-08- 2023 17:12:56
RUIZ SIME PEDRO HENRRY ALEJANDRO <b>DNI:</b> 16738252 <b>ORCID:</b> 0009-0006-3447-0440	Firmado electrónicamente por: HRUIZSI7 el 03-08- 2023 17:04:07

Código documento Trilce: TRI - 0639629