



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

Estrés laboral de enfermería y calidad de atención al usuario en el
servicio de medicina. Hospital de Barranca, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Enfermería

AUTORAS

Br. Bautista Cosme, Yasanaly (ORCID 0000-0002-1237-3627)

Br. Magni Alvarado, Yajaira Yanet (ORCID 0000-0003-2751-1559)

ASESORA

Dra. Alfaro Quezada, Dimna Zoila (ORCID 0000-0002-6669-5867)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y Gestión de la Salud

Lima – Perú

2021



Dedicatoria

A Dios por guiar siempre mi camino, fortalecerme ante las dificultades que se presentaron.

A mi familia por no dejarme sola en ningún momento y motivarme a continuar en todo momento.

A mis hijos quienes son el amor de mi vida y mi fortaleza.

Yasanaly Bautista

Dedicatoria

A Dios por ser mi guía constante, mi fortaleza.

A mi familia por estar siempre conmigo apoyándome.

A mí por mi perseverancia, y constancia de lograr mis objetivos y metas.

Yajaira Magni



Agradecimiento

A mi familia por el apoyo constante durante toda mi formación profesional, porque siempre estuvieron conmigo alentándome.

A mí por mi perseverancia constante a no rendirme y seguir luchando por mis objetivos.

A la Universidad Cesar Vallejo por ayudarme a alcanzar la primera meta en mi vida profesional.

A nuestra asesora por orientarme, brindándome su tiempo, en lograr mi investigación.



Dedicatoria	ii
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÒRICO.....	6
III. METODOLOGIA.....	15
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÒN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÀFICAS.....	28



Tabla 1: Relación entre estrés laboral de enfermería y calidad de atención en usuarios en el servicio de medicina del Hospital de Barranca, 2021.....	18
Tabla 2: Nivel de estrés laboral de enfermería en el servicio de medicina del Hospital de Barranca.....	19
Tabla 3: Calidad de atención al usuario en el servicio de medicina del Hospital de Barranca.....	20
Tabla 4: Operacionalización de variable.....	33
Tabla 5: Matriz de Consistencia.....	41
Tabla 6: Confiabilidad del Instrumento de Calidadde atención.....	51
Tabla 7: Confiabilidad del instrumento Malash Burnout.....	55
Tabla 8: Juicio de expertos – Índice de Kapa.....	59
Tabla 9: Usuarios del Servicio de Medicina Según Edad.....	60
Tabla 10: Tabla10: Distribución de los usuarios según Genero.....	60
Tabla 11: Distribución de los usuarios según grado de instrucción.....	61



Figura 1: Nivel de estrés laboral de enfermería en el servicio de medicina del Hospital de Barranca..... 20

Figura 2: Calidad de atención al usuario en el servicio de medicina del Hospital de Barranca..... 21



La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral de en enfermería y calidad de atención al usuario en el servicio de medicina del Hospital de Barranca, 2021. El estudio fue de tipo Básico de diseño no experimental, descriptivo correlacional, en una muestra compuesta por 40 usuarios hospitalizados y 12 enfermeras se les aplicó como técnica una encuesta y el instrumento un cuestionario validado para cada variable, así mismo se utilizó el análisis estadístico de chi cuadrado en variables categóricas. Resultados: existe relación significativa entre el estrés laboral de enfermería y calidad de atención al usuario, donde el valor de significancia de chi cuadrado fue $0.000 < 0.05$, así mismo el 50% enfermeras presentaron un nivel medio de estrés y la calidad de atención percibido fue nivel medio con un 45%. Conclusión: existe relación significativa entre estrés laboral de enfermería y calidad de atención al usuario, por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

Palabras clave: estrés laboral, enfermería, calidad de atención, usuario



Abstract

The present research was carried out with the objective of determining the relationship between work stress in nursing and quality of user care in the medicine service of the Hospital de Barranca, 2021. The study was of a Basic type of non-experimental design, descriptive correlation. In a sample composed of 40 hospitalized users and 10 nurses, a survey was applied as a technique and the instrument a validated questionnaire for each variable, likewise the statistical analysis of chi square was used in categorical variables. Results: there is a significant relationship between nursing work stress and quality of user care, where the chi-square significance value was $0.000 < 0.05$, likewise 50% nurses presented a medium level of stress and the perceived quality of care was medium level with 45%. Conclusion: there is a significant relationship between nursing work stress and quality of user care, which is why the research hypothesis is accepted.

Keywords: work stress, nursing, quality of care, user



I. INTRODUCCIÓN

Para la organización mundial de la salud el estrés es producto de una reacción fisiológica que ocurre en el organismo a consecuencias de situaciones determinadas, sus efectos influyen en la salud física como mental, por lo tanto, puede conllevar a trastornos personales como psicosociales. (1,2)

Existen diversos tipos de estrés según sus características, duración y enfoque; un tipo de estrés que ha ido prevaleciendo en los últimos años es el estrés laboral, que se caracteriza por la reacción que tiene el sujeto ante las presiones y exigencias laborales, por lo tanto, afecta a los empleadores y a los resultados en eficiencia y eficacia en las instituciones donde laboran, convirtiéndose en un problema que deberá ser prevenido y afrontado. (3)

De igual forma el sector salud se ha visto afectado, debido a que los profesionales que laboran y están en constante riesgo de presentar signos de estrés, y sus repercusiones en los profesionales de la salud son graves así como notables por estar en constante exposición pública constante de su trabajo, es así como la enfermera tiene como objetivo brindar cuidados de calidad y calidez, asumiendo la responsabilidad de determinado número de pacientes en cada jornada, en tal sentido el estrés laboral afecta a la productividad de servicios de calidad y calidez del enfermero. (4,5)

A nivel Internacional en una investigación realizado al hospital de Veracruz México, se concluyó que el 100% de la población estudiada que fueron profesionales de enfermería, presentaron estrés, además un 65,9% lo presentaron con una frecuencia regular y un 34,1% de la población lo manifestó de forma recurrente. (6)

En una conferencia organizada por la OPS/OMS, expertos resaltaron la necesidad de garantizar la seguridad además del bienestar de las personas que se ocupan del sector de salud, así como su estado de salud tanto física como mental, para obtener una atención de calidad y segura en los pacientes. (7)



Por otro lado, a nivel nacional, en hospitales públicos, se realizó investigaciones sobre estrés en las enfermeras, encontrando que, en los servicios críticos, las situaciones que incrementan el estrés pueden ser diversos, pero generalmente se encuentran asociadas con la carga laboral, inadecuadas relaciones interpersonales. (8)

La pandemia del coronavirus también ha afectado a nuestro sistema de salud, en tal sentido el Ministerio de Salud (Minsa) indica que es preocupante la falta de personal, aumentando el nivel de estrés, porque la enfermera, por un lado, a hacer frente a la COVID-19, y, por otro, a atender las otras demandas de salud como, por ejemplo, las referidas a enfermedades crónicas, ocasionando una atención por usuario monótono y deshumanizado. (9)

Así mismo el profesional de enfermería tiene que lograr cumplir sus objetivos, establecer indicadores de evaluación constante de las estrategias planteadas para lograr una mejor calidad de atención y verificar la efectividad de dichas medidas. (9)

Un profesional que brinda una atención de calidad, tiene mejores resultados en productividad y eficacia, ante esto se debe reducir los niveles de estrés laboral, porque es uno de los motivos porque el trabajador no se encuentra en óptimas condiciones afectando el logro de sus objetivos.

En el Hospital de Barranca es un hospital de categoría II-2, que cuenta con servicios de hospitalización y uno de ellos es el servicio de medicina que cuenta con 24 camas, ante esto en las prácticas pre profesionales algunos de los pacientes se quejaban porque no les atendían de manera constante, y más durante las noches, también se observó la falta de personal en el servicio, y el acumulo de trabajo para la enfermera, en función a esto se planteó el problema de investigación:

¿Cuál es la relación entre estrés laboral de enfermería y calidad de atención al usuario en el servicio de medicina del Hospital de Barranca, 2021?



Como problemas específicos se plantearon: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral de enfermería en el servicio de medicina del hospital de Barranca, 2021?

¿Cuál es la calidad de atención al usuario en el servicio de medicina del hospital de Barranca, 2021?

El profesional de enfermería es el personal quien está expuesto a mayores factores estresantes, a diario se enfrenta a nuevos retos, en ocasiones frecuentes con pocos recursos para poder hacer frente a nuevos desafíos.

Un entorno inadecuado puede producir desgaste profesional, porque la enfermera asume la responsabilidad el cuidado en seres humanos, y la carga laboral, situaciones estresantes, problemas personales, pueden afectar su salud y el rendimiento que tiene, no llegando a cumplir eficazmente sus funciones y brinda una calidad de cuidado malo o deficiente.

Investigar sobre la relación del estrés y calidad de atención de las enfermeras del hospital de Barranca, se vuelve esencial porque permitirá formular nuevas estrategias ante los resultados con planes de mejora, de la misma que estar en la búsqueda constante de que el personal que labora en cada servicio mejore su desempeño laboral y logre brindar cuidados de calidad y por lo tanto aumentar los niveles de satisfacción de los pacientes.

Respecto a implicancias prácticas evidencia los niveles de estrés que pueda estar sometida la enfermera por diversos motivos, además refleja el nivel de calidad de cuidado que brinda al paciente, la identificación de ambas variables contribuirá a que las autoridades correspondientes puedan tomar medidas óptimas para poder prevenir el estrés además de plantear nuevas estrategias para mejorar la calidad de cuidado brindado al paciente hospitalizado.

Desde el punto social esta investigación es esencial porque en el sector salud, el estrés ha ido aumentando en profesionales de enfermería en la actualidad, ya que enfrenta el desafío de esta nueva pandemia originada por el COVID -19 y ante esto ha expuesto deficiencias del sector salud, además del proceso de adaptación que



tiene la enfermera ante los nuevos cambios en su entorno laboral, como personales sanitarios ausentes, aumento de demanda de pacientes, nuevos protocolos de atención, entre otros, trae como consecuencias el aumento de estrés y el servicio de medicina tiene una alta demanda evidenciándose en el incremento de pacientes hospitalizados con cuidados específicos que deben recibir porque la mayoría de ellos muchas veces son adultos mayores frágiles.

Según su utilidad metodológica se considera que a través del mismo se podrán definir científicamente las ambas variables de estudio y tendrá como base guía la teoría de Callista Roy para la variable de estrés laboral con su enfoque a la adaptación a nuevos entornos y la teoría del cuidado humanizado de Jeani Watson que se encuentra enfocado en el paciente preservando su dignidad e integridad, por este motivo se consideró esta teoría para la variable de la calidad de cuidado.

Las autoridades del Hospital de Barranca también serán beneficiarias porque recogerán los datos recolectados para optar nuevas medidas en beneficio de la gestión en salud de dicho establecimiento, y por ende prestar servicios de calidad a los usuarios.

El presente estudio de investigación, servirá como base para futuras investigaciones, con el propósito de se planteen nuevas estrategias y mejorar el nivel de salud mental de los profesionales de enfermería disminuyendo los niveles de estrés y por ende se logrará aumentar calidad de cuidado.

El objetivo general de esta investigación fue Determinar la relación entre estrés laboral de enfermería y calidad de atención al usuario en el servicio de medicina del Hospital de Barranca, 2021.

Respecto a los objetivos específicos fueron Determinar el estrés laboral de enfermería en profesionales de enfermería en el servicio de medicina del hospital de Barranca, 2021; Identificar la calidad de atención al usuario en el servicio de medicina del hospital de Barranca, 2021.



Como hipótesis alterna: Existe relación entre estrés laboral de enfermería y calidad de atención al usuario en el servicio de medicina del Hospital de Barranca, 2021.

Y hipótesis nula: No existe relación entre estrés laboral y calidad de atención al usuario en el servicio de medicina del Hospital de Barranca, 2021.



II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional autores como:

Carhuallanqui M, Córdova L. (2018), en Huancayo realizo una investigación cuyo título fue Estrés laboral y calidad de cuidado de enfermería en el servicio de centro quirúrgico regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo-2018, con el propósito de determinar la relación que existe entre ambas variables, con un diseño en su investigación no experimental, correlacional y de corte transversal, su población fue de 40 enfermeras y 40 pacientes post operados, se les aplico un cuestionario de estrés y la variable calidad de cuidado el cuestionario care q, concluyendo que ambas variables se relacionan de manera negativa alta y significativa, es decir que a mayor signo de niveles de estrés la calidad de cuidado será mala. (11)

Otro autor que investigo sobre el estrés laboral es León F (2020), en Huacho titulado, estrés ocupacional y satisfacción en el Hospital Regional de Huacho, 2019-2020, se determinó la relación entre ambas variables, su estudio fue de tipo transversal, descriptivo, correlacional, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Tuvieron una muestra de 66 profesionales de Enfermería de los servicios de hospitalización, utilizaron como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario para cada variable, entre sus hallazgos manifestaron que presentaron con mayor porcentaje el nivel moderado de estrés representado por un 60.6 %, de igual forma el nivel de satisfacción fue nivel regular por ende concluyeron que el estrés ocupacional está relacionado de manera positiva con la satisfacción laboral. (12)

De igual manera Ochante F, Pimentel S, y Tello, M. (2018), en Lima titulado su estudio, Estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el servicio de pediatría en un hospital nacional Lima 2017-2018, con objeto de determinar la relación de estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar. Como metodología es descriptivo,



cuantitativo y de diseño no experimental, su población estuvo conformada por 30 enfermeras y 57 padres de los niños hospitalizados, se aplicaron dos cuestionarios, obteniendo como conclusión que ambas variables se relacionan de forma positiva significativa. (13)

Por otro lado Sánchez J. y Lazo R (2017), en Junín realizó su estudio de Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia del hospital San Martín de Pangoa 2017, el objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención del personal de salud, utilizaron el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, investigación de tipo correlacional, diseño no experimental, dentro de sus hallazgos obtuvieron que el 100 % de su población tiene un nivel bajo de estrés y que el 78% califica a la calidad de atención como medianamente deficiente concluyendo de esta manera que no existe relación significativa entre ambas variables. (14)

Asimismo, García N (2018), en Piura investigó Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia. Piura, 2018, con el propósito de determinar relación del estrés laboral con la calidad de atención en los enfermeros, su estudio fue de tipo descriptivo cuantitativo con corte transversal, con una población de 20 enfermeros y 20 pacientes, utilizando un cuestionario, obteniendo como resultado que la dimensión que tuvo mayor porcentaje fue el de agotamiento con un 70%, continuo con la dimensión realización personal, y despersonalización, por otro lado respecto a la variable calidad de atención fue regular con un 65%, asimismo concluyendo que existe relación entre ambas variables. (15)

A nivel internacional como

Cachiguango, K.(2018), en Ecuador, investigó Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería



hospital Alberto Correa Cornejo 2018, con el objetivo de determinar la influencia del estrés laboral en la calidad de atención brindada a los pacientes, fue un estudio descriptivo correlacional, se aplicó el test de Maslach Burnout Inventory a 42 profesionales de enfermería, obteniendo como resultado, que tuvieron un nivel medio de estrés laboral, y con mayor porcentaje de 62% en realización personal, pero presentando niveles altos de calidad de atención, de esta manera concluyeron que no existe la relación entre ambas variables.(16)

Cuevas M (2017), en República Dominicana realizaron una investigación sobre el Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención proporcionada por el profesional de enfermería al usuario del Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch, con el objeto de determinar la relación del nivel de estrés laboral y la autopercepción de la calidad de atención del paciente, su investigación fue cuantitativa correlación según el momento del estudio de corte transversal, con una muestra de 35 individuos, que se les aplicó el inventario de estrés Wolfgang, y el cuestionario de calidad, obteniendo como resultados que existen relación entre los niveles de estrés y la autopercepción sobre la calidad de atención, por ello se concluye que existe una relación inversa significativa. (17)

Así mismo Portero S (2019), en España realizó su investigación, Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias con el fin de Evaluar la posible relación entre el estrés percibido, el burnout, la satisfacción laboral, las estrategias de afrontamiento y las características sociodemográficas y laborales del personal sanitario del servicio de urgencias hospitalario sobre el estado de salud general, utilizó el método descriptivo, transversal en una muestra conformada por 235 profesionales de medicina y enfermería, utilizaron el Burnout Inventory, la Perceived Stress Scale y el cuestionario Font-Roja, concluyendo sobre el nivel de estrés es nivel medio, predominando



en las dimensiones de agotamiento emocional el nivel bajo de estrés y despersonalización nivel moderado. (18)

Otros autores también Menéndez T. Y Colab. (2018) en Ecuador, plantearon como título a su estudio, Síndrome de Burnout calidad de atención del personal de enfermería de un hospital general en la provincia de Manabí, con el objetivo de analizar el síndrome de burnout en enfermeros, su estudio es analítico de corte transversal, y entre sus hallazgos obtuvieron que existe tender en el profesional de enfermería a presentar el síndrome de burnout, por ende concluyeron que existe una relación significativa en las variables de satisfacción del paciente y el síndrome de burnout.(19)

Por otro lado, Ceballos P, et Colab. (2019), en Chile investigaron sobre el estrés percibido en los trabajadores de atención primaria, con el objetivo de lograr calcular la percepción sobre el estrés en el equipo de enfermería de una comuna de la Región del Maule-Chile en relación con el perfil sociodemográfico, variables laborales, además de las condiciones ambientales de trabajo, su diseño es transversal, de abordaje cuantitativo, participaron alrededor de 105 trabajadores, entre ellos enfermeros/as y técnicos de enfermería, así mismo utilizaron el Job Content Questionnaire como instrumento, como resultados encontraron un 23,6% con nivel alto de estrés logrando concluir que perciben estrés al desempeñar su trabajo. (20)

El estrés, según Ávila, es uno de los problemas recurrentes que en la actualidad está adquiriendo un impacto directo en la salud de aquellas personas que lo padecen, y se puede definir como un fenómeno producto de la exposición a factores estresantes, ante esto el estrés se considera como un estado psicológico y físico que causa alteraciones en el cuerpo, evidenciado cambios visibles en el individuo como bajo rendimiento laboral, académico, angustia, signos preocupación entre otros. (21)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), describe al estrés como una reacción interna en el trabajador ante la exposición de



factores estresantes causados directamente con el trabajo, afectando la salud del trabajador ya sea mental o física y como resultado afecta productividad, manifestándose en cambios de comportamiento del trabajador que pueden manifestarse a través de síntomas de depresión, signos de ansiedad, insomnio, así como también malos hábitos alimenticios. (22)

El estrés se produce como producto del desequilibrio entre las demandas del ambiente y los recursos disponibles del individuo, es producto de la exposición de aquellos factores estresantes como las variables situacional, y las variables individuales en la que el sujeto se encuentra sometido, así mismo se distingue dos tipos: el agudo que provoca cambios físicos y emocionales, es a causa de eventos intensos mientras que el estrés crónico, el impacto emocional y físico es con menos intensidad que el agudo pero se mantiene con el tiempo, agotando la capacidad adaptiva del cuerpo, por otro lado el estrés laboral también se puede clasificar positivo y negativo, según se el efecto que produzca en el sujeto. (23,24)

Otra clasificación del estrés es dependiendo del entorno donde se desarrolla, se distingue dos tipos: el estrés laboral y el estrés cotidiano. El estrés laboral, es el que surge dentro del área del trabajo, y suelen ser oficinas, fabricas, escuelas, hospitales, y la demanda del propio trabajo suele ser la causa principal del estrés laboral, aunque en algunas ocasiones las relaciones entre las personas que laboran en el mismo lugar también ser un estresor; por otro lado el estrés cotidiano, es el que origina dentro de su entorno, convirtiéndose en un estrés situacional, y los centros donde se encontraría estresores podría ser el hogar, los centros comerciales, entre otros y suele caracterizarse por ser breve, no repetitivos y de baja intensidad. (25)

Así mismo el estrés laboral es un evento que ha ido adquiriendo importancia debido a las consecuencias que repercute en las personas, por lo tanto, es considerado como una enfermedad



profesional a causa de los efectos económicos, personales y asistenciales que produce altos niveles de estrés en el ámbito del trabajo, siendo así el grupo que sufre más de estrés, son aquellos que se tienen contacto con el cliente, como el médico, enfermeras, profesores, asistentes sociales, etc.

El grado de estrés laboral que presente dependerá de la exposición de factores estresantes, este riesgo deriva principalmente porque son profesionales que brindan sus servicios, y en ocasiones el estrés laboral con el tiempo puede aparecer el síndrome de burnout. (26)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) señala al estrés laboral como reacciones psicológicas, cognitivas y conductuales en los trabajadores ante demandas ocupacionales que no corresponden con su cuantía de conocimiento, destreza o habilidades. (27)

Autores como Maslach refiere que el estrés laboral se caracteriza por el conjunto de signos y síntomas como agotamiento y fatiga en los trabajadores que están en contacto con otras personas, así dimensiono el estrés laboral en tres componentes para poder identificar los niveles de estrés, en tal sentido lo dimensiono en cansancio emocional, despersonalización en el trato con clientes y usuarios, y dificultad para realización personal. (28,29)

Agotamiento emocional que se da como consecuencia ante la disminución de recursos emocionales para poder enfrentarse a los desafíos diarios que tiene dentro de su labor, se evidencia como fatiga emocional, físico y psicológico, presentando signos de malhumor, irritabilidad además de insatisfacción laboral.

La Despersonalización consiste en la barrera que crea el profesional ante él y los pacientes como forma de auto protegerse, interfiriendo con sus actividades, evidenciando falta de sensibilidad, deshumanización con los pacientes, el profesional de salud deja de ver al paciente como un ser humano para verlo como un objeto.

Finalmente, la Baja Realización personal, en esta dimensión el profesional se siente frustrado ante la percepción que tiene de sí



mismo con relación a su trabajo y a sus logros dentro de lo laboral, considera que no se valora su trabajo disminuyendo la autoestima del trabajador. (30)

En la función asistencial según la OMS, la enfermera brinda cuidados autónomos a la persona de todas las edades, a familiar y comunidades en sus diferentes etapas de vida, la atención de enfermería incluye a personas sanas como un método preventivo de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal. (31)

La enfermera trabaja con un gran número de pacientes, tratan con la muerte y el sufrimiento además de estar sometida con sobrecargas de trabajo, debe resaltarse que la enfermera en ocasiones diversas el profesional está en continuos cambios de unidad y servicio, esto puede aumentar la tensión psicológica y puede interferir en sus labores. (32)

La atención que brinda el profesional de enfermería debe ser las adecuadas y de calidad, en tal sentido, la atención abarca aspectos fisiológicos y afectivos, donde la enfermera debe mostrar en la praxis compromiso, humanismo, profesionalismo y empatía con la persona que cuida y atiende. (33)

La calidad del cuidado es el resultado de la satisfacción de las necesidades del usuario, siendo este el principal eje de un buen cuidado, ya que el profesional de enfermería interactúa con el usuario durante todo el proceso de su hospitalización, es por ello que todas las acciones deben estar dirigidas hacia la meta de mejorar el cuidado que se proporciona a los pacientes. (34)

Por otro lado, Riquelme (2012), señala que el cuidar de enfermería está basado en constituir acciones altruistas durante el proceso de su enfermedad, guiados en un conocimiento basado en teorías. (35)

La calidad de atención se puede dimensionar según Patricia Larson en: Accesibilidad, en esta dimensión evalúa la conducta que tiene el profesional de enfermería al brinda una atención oportuna de acuerdo a las necesidades del paciente. Otra dimensión a considerar



es la dimensión Explica y Facilita, porque la enfermera tiene el deber de informar todos los procedimientos que le realizara al paciente, así como también su tratamiento, y proceso de enfermedad.

En la dimensión Conforta, se encuentran vinculados los cuidados que debe recibir el paciente para que se sienta cómodo, generando un clima de bienestar durante su hospitalización.

Por otro lado, en la dimensión Se Anticipa, los cuidados están enfocados en la planificación de las actividades para brindar una atención oportuna sin posibles complicaciones.

De igual manera en la dimensión Mantiene Relación de Confianza, es la confianza que brinda el profesional a los pacientes con empatía, obteniendo su colaboración al tratamiento.

Por último, la dimensión Monitorea y Hace Seguimiento, los cuidados de enfermería se basan en realizar un seguimiento y control del estado del paciente, realizando monitoreos constantes, dependiendo de la gravedad de enfermedad. (36)

El estudio de investigación estuvo basado en la teoría de la doctora Jean Watson, quien sostiene es primordial el rescatar el lado humano, sin olvidarse del lado espiritual y las relaciones transpersonales en la praxis clínica, porque estamos a un riesgo de deshumanización en la atención hacia al paciente, muchas veces siendo consecuencias de la reestructuración en lo administrativo de los sistemas de salud. (37)

En tal sentido la enfermera brinda cuidados, asume una posición humanista y comprensiva del ser, los cuidados que brinda la enferma implican escuchar, tocar y sentir a través de la empatía que se da durante la relación interpersonal que se mantiene con el paciente, además de proporcionar óptimas intervenciones terapéuticas. (38)

Enfermería es una profesión básica para la salud pública de calidad, que promueve el autocuidado, como la prevención de enfermedad además de brindar cuidados aquellos que lo requieren, para esto la enfermera tiene estudios universitarios para lograr ofrecer cuidados especializados y participar en diagnósticos clínicos, asimismo tiene diversas funciones, que deben estar orientados en teorías, porque se



enfrentan a diario a nuevos retos y desafíos, ante esto el profesional de enfermería debe tener la capacidad de adaptarse ante nuevas situaciones y entorno. (39)

Entre las teorías de Enfermería, el modelo principal para fundamentar el estudio es la: La teoría de Callista Roy, quien en 1970 elaboro un modelo de adaptación, en este modelo indica que sobre las respuestas que favorecen la adaptación a nuevos entornos o situaciones de la persona, y esto es en beneficio de sí mismo, logrando objetivos de supervivencia, en este sentido este modelo tiene un enfoque sobre la capacidad que tiene cada enfermera para hacer frente a situaciones estresantes con inteligencia y sabiduría. (40)

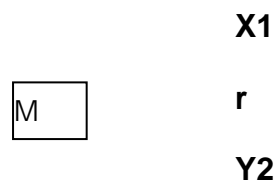


III. METODOLOGIA.

3.1 Tipo y diseño de la investigación

La investigación realizada es de tipo Básico porque genera nuevos conocimientos, y teorías, de diseño no experimental, descriptivo correlacional, pues los datos se recopilaron observando las relaciones de las variables en un solo momento, de enfoque cuantitativo porque se utilizó una medición numérica en la recolección de datos, y de corte transversal debido a que se realizó en un determinado tiempo y de diseño no experimental porque no hubo manipulación de variables (41)

- Diseño no experimental: Responde al siguiente esquema:



Dónde:

M : Enfermeros (as) del servicio de medicina

X1 : Estrés laboral

R : Relación de asociación

Y2 : Calidad de atención al paciente

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Estrés laboral

Definición conceptual: El Estrés laboral es un patrón de reacciones psicológicas, además de cognitivas, también se manifiesta a través de la conducta del individuo, generalmente es a causa de las exigencias ocupacionales que no corresponden con las capacidades del trabajador.

Definición Operacional: El estrés laboral es producto entre el desequilibrio del esfuerzo y la recompensa, evaluándose en tres niveles de estrés, el



nivel bajo con una puntuación de 0 – 33 puntos, nivel Medio con 34 – 66 punto y el nivel Alto con 67 – 132 puntos.

Indicadores: tiene como dimensiones el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal.

Escala de Medición: Escala Ordinal

Variable 2: Calidad de atención de enfermería

Definición conceptual: son los cuidados que ofrece la enfermera a los usuarios ya sea de forma individual o colectiva, para que puedan ser más accesible y equitativo, a través de un nivel profesionalismo óptimo, teniendo en cuenta el equilibrio entre beneficios para el usuario y los riesgos, con el propósito de lograr la satisfacción sobre la prestación de atención.

Definición operacional: Sensación que experimenta el paciente a la atención que recibe, cuyo valor final ser de Deficiente 1-92 puntos, Regular 93- 184 y Bueno: 110-150 puntos.

Indicadores: Se dimensiona accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento. (Ver anexo 1)

Escala de medición: Escala Ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

La población o universo está constituida por 12 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de medicina del hospital de Barranca y 40 pacientes hospitalizados del servicio de medicina.

Muestra y Muestreo:

Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, aplicándose el instrumento a las enfermeras y pacientes que se encontraban el día de estudio durante el periodo del mes de junio.

Requisitos de Inclusión:

- Enfermeras que acepten participar en el estudio.
- usuario que acepten participar en el estudio.



- usuario Mayores de 18 años.
- Usuarios hospitalizados mayor a 72 horas en el servicio de medicina.

Requisitos de Exclusión:

- Usuario con problemas de comunicación.
- Usuarios menores de 18 años.
- Usuarios hospitalizados menor a 72 horas en el servicio de medicina.

3.4 Técnicas e instrumento de la recolección de datos

Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento para medir el estrés laboral es Maslach burnout Inventory adaptado a la presente investigación , y para medir calidad de atención es el cuestionario Care Q creado por Patricia Larson, el cuestionario Care Q fue adaptado y modificado a la investigación quedando con 32 ítems para el estudio, ambos instrumentos se determinó su viabilidad por un juicio de expertos mediante el índice de Kapa obteniendo como resultado que los datos guardan concordancia, en este sentido el instrumento es viable, y para la confiabilidad se aplicó una prueba piloto en el Hospital de Supe a aquellos que cumplían con características similares a la población estudiada , mediante el alfa de crombach, obteniendo como resultado para el instrumento del Inventory Maslach Burnout un alfa de crombach de 0.96 lo que indica el instrumento es fiable, de igual manera el instrumento de care q, obtuvo un coeficiente de crombach de 0.94.

3.5 Procedimientos

En cuanto a los procedimientos realizados, se gestionó un permiso en el Hospital de Barranca; a través de una solicitud presentada al director del establecimiento, para realizar el estudio de una investigación con el nombre Estrés de enfermería y calidad de atención al usuario en el servicio de medicina. Hospital de Barranca, 2021. La aplicación de instrumento en el cual se pidió 15 min al profesional de enfermería para la aplicación del instrumento y 15 min al usuario, de esta manera se logró recopilar la información de forma presencial mediante la técnica de la encuesta.



3.6 Métodos de análisis de datos

Se proceso los datos recolectados mediante el programa estadístico de SPSS v25, para lograr determinar la asociación entre las variables de estudio se utilizó la prueba de chi cuadrado. En tal sentido se utilizará Excel Microsoft tanto para las tablas como para los gráficos.

3.7 Aspectos éticos

Esta investigación cuenta con criterios éticos, y la aplicación de estos elementos para resguardarla autonomía de los participantes y lograr una investigación de calidad.

El consentimiento informado: A los participantes se les informó sobre las condiciones de la investigación, así mismo sobre el objetivo, sus derechos y responsabilidad que incluye el estudio.

Confidencialidad: las respuestas serán confidenciales y anónimas protegiendo su identidad.

El principio de no maleficencia, porque ningún procedimiento establecido ocasiono daño físico, psicológico a los profesionales de enfermería, ni prejuicios.



Tabla 1. Relación entre estrés laboral de enfermería y calidad de atención en usuarios en el servicio de medicina del Hospital de Barranca, 2021

			ESTRÉS LABORAL	CALIDAD DE ATENCION
Rho de Spearman	ESTRÉS LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	0,900**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	52	52
	CALIDAD DE ATENCION	Coefficiente de correlación	0,900**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	52	52

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 1. Se presentan los resultados obtenidos para contrastar la hipótesis general: Existe relación entre el estrés laboral de enfermería y calidad de atención al usuario en el servicio de medicina del Hospital de Barranca, 2021.

El coeficiente que se obtuvo fue de $r=0.900$, con una $p= 0.000$ ($p < .01$), aceptando la hipótesis alternativa, con coeficiente de correlación con magnitud positiva.



Tabla 2: Nivel de estrés laboral de enfermería en el servicio de Medicina del Hospital de Barranca, 2021.

Fuente: Elaboración propia

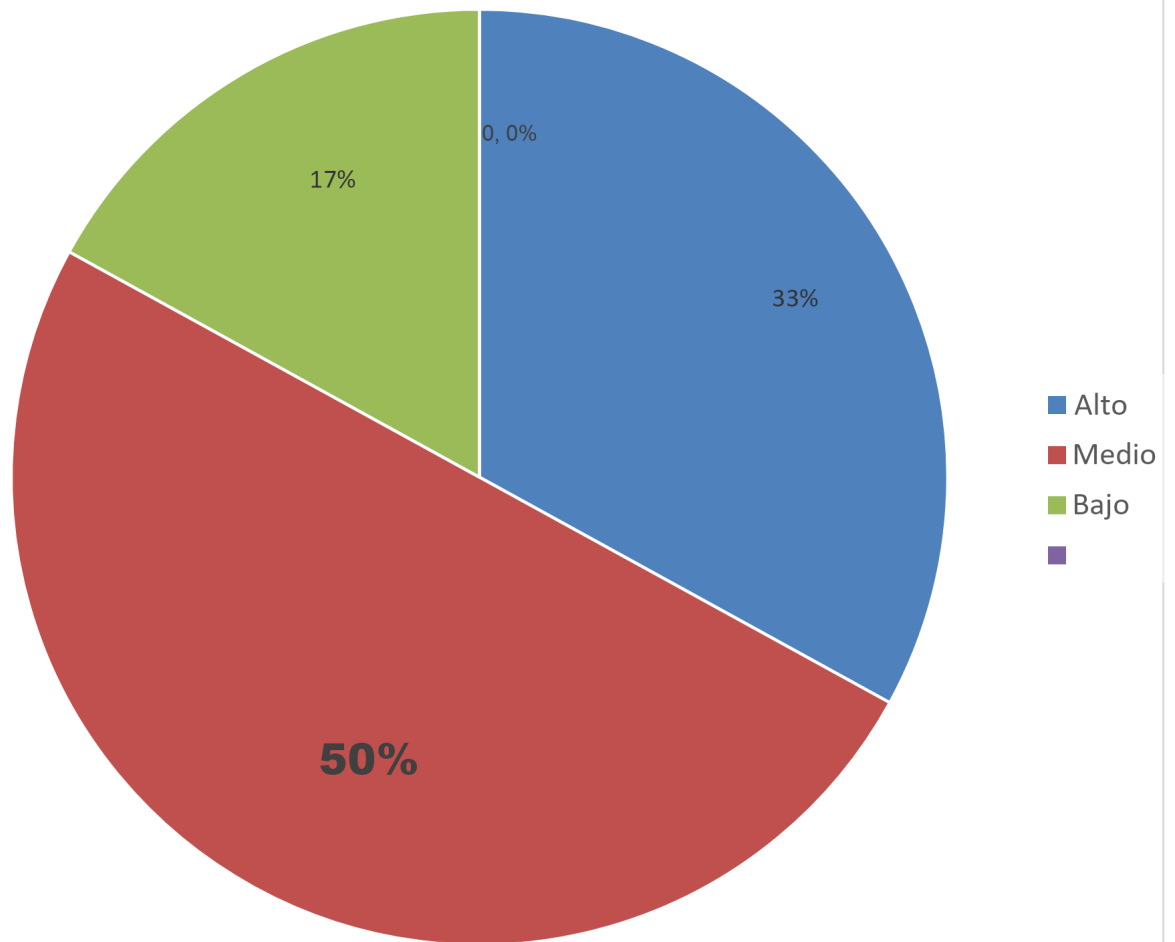
Calidad del cuidado	Frecuencia	Porcentaje
Alto	4	33
Medio	6	50
Bajo	2	17

Interpretación: El 50% (6) de las enfermeras presentan un nivel de estrés medio, y el 33% (4) de las enfermeras tienen un nivel alto, y el nivel alto y 17 % (2) nivel bajo.

Gráfico 2:



ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL



Fuente: Elaboración propia



Tabla 3: Calidad de atención al usuario en el servicio de medicina del Hospital de Barranca, 2021

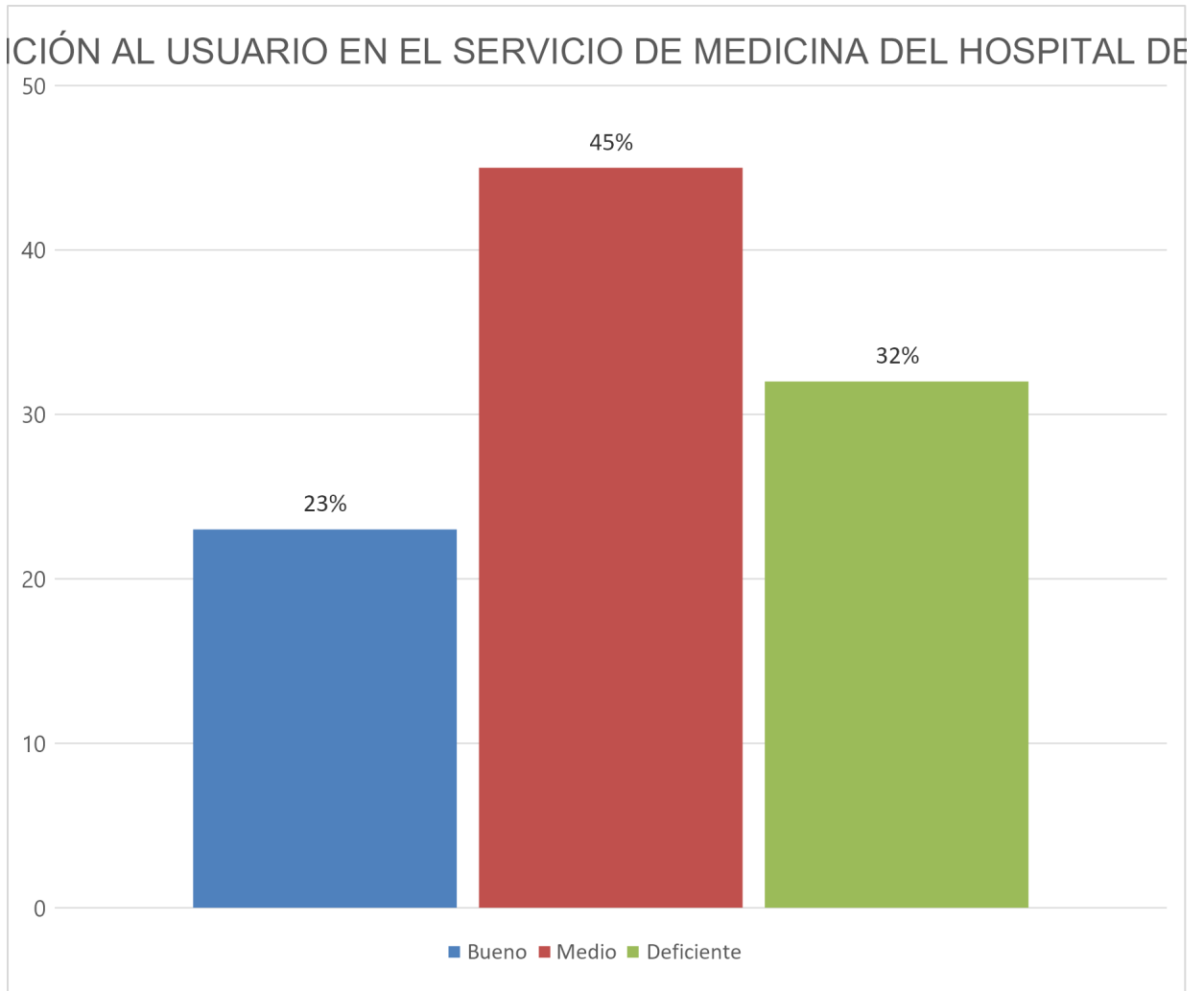
Calidad de atención	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	9	23
Medio	18	45
Deficiente	13	32

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El 45% (18) de los pacientes perciben la calidad de atención como medio, el 32 % manifiestan recibir una calidad de atención de nivel deficiente, y tan solo el 23 % (9) un nivel bueno.



Gráfico 3:



Fuente: Elaboración Propia



V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar si existe relación entre estrés laboral de enfermería y calidad de atención en el servicio de medicina del Hospital de Barranca, 2021, con respecto a esto, se planteó la hipótesis, y de acuerdo con los resultados obtenidos, si existe relación entre las variables de estudio, lo que confirma la hipótesis establecida.

Es importante la salud física como mental del trabajador de salud, porque son profesionales que brindan una atención a las personas, y el objetivo principal de una institución es brindar calidad en esa atención, en este contexto si el enfermero se encuentra estresado, la atención será deficiente o regular, y las personas que se encuentran hospitalizados están pasando por un proceso de enfermedad y requieren de que el trabajo de los profesionales de salud tenga el mayor porcentaje de eficiencia, en tal sentido es la experiencia de su estancia hospitalaria lo que tendrá como referencia de la atención de la enfermera.

Por lo tanto, solo se logrará una atención de calidad, cuando las acciones del personal de salud estén centradas en el paciente, con una atención holística, empática, y para esto se requiere que el profesional de enfermería se encuentre en óptimas condiciones.

Reducir o identificar los factores estresantes es responsabilidad de la Institución en estos casos del Hospital, si se determinó la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención al usuario, entonces se deben plantear nuevas estrategias, para reducir o disminuir los niveles de estrés, logrando mejoras las condiciones de trabajo y por ende la productividad.

Con respecto al objetivo general se encontró coincidencias en los resultados con las investigaciones de Carhuallanqui en Huancayo en su investigación concluyendo que ambas variables se relacionan de manera negativa alta y significativa, es decir que a mayor signo de niveles de estrés la calidad de cuidado será mala.

Así mismo también se encontró similitud con el estudio de Ochante, Pimentel y Tello en Lima concluyeron que existe una relación directa y



significativa entre ambas variables de estrés laboral y calidad de atención, de la misma manera el estudio de García en 2018 que estudio el estrés laboral y su influencia en la calidad de la atención en el Centro de salud Santa Julia, encontrando relación entre ambas variables, por otro lado investigaciones no coincidieron con los resultados obtenidos, como es el caso Sánchez y Lázaro en Pongoa, en el Hospital de San Martín en Huamachuco, que concluyeron que no existe relación significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención.

Es necesario que la enfermera trabaje en óptimas condiciones, y que tenga buena salud mental, porque un factor como el estrés laboral no solo afectara a su productividad sino a salud física, en tal sentido como primer objetivo específico se planteó identificar el nivel de estrés laboral de enfermería en el servicio de medicina del Hospital de Barranca, evidenciándose que el 50% de las enfermeras presentan un nivel de estrés medio, el 33% presento un nivel alto y solo el 17% un nivel bajo, por ello el personal de salud debe desarrollar estrategias de afrontamientos a situaciones que le generen estrés, así mismo la institución deberá implementar programas para orientar a trabajador sobre cómo manejar el estrés.

Ante estos resultados es preocupante la situación, porque se evidenció que el mayor porcentaje se encuentra con niveles medio y alto de estrés, solo un pequeño porcentaje tiene un nivel bajo, ante estos hallazgos es necesario que las autoridades del Hospital de Barranca, tome medidas sobre la problemática que existe en esta institución.

Estas estrategias, medidas deben estar enfocadas en la Teoría de Callista Roy, quien establece los mecanismos de adaptación y afrontamiento, Asu vez también nos refiere que estos mecanismos pueden ser innatas de la propia persona o adquirirlas ante cambios en nuestro entorno, es decir si logran adaptarse de manera rápida a los cambios del trabajo, tienen menos posibilidad de tener estrés .42

Se encontraron similitud con las investigaciones de León en 2020 en su estudio de estrés ocupacional y satisfacción en el Hospital Regional de Huacho, donde hallarlo que el 60.6% manifestaron un nivel de estrés moderado.



También se encontró similitud con el estudio de García en 2018, que tuvo como resultado que el 70% de su población tienen niveles medio de estrés laboral.

Se puede disminuir los niveles de Estrés en un Hospitales, existen instituciones donde el nivel de estrés es bajo aun siendo instituciones mucho más complejas o servicios con mayor demanda, una evidencia de esto es el estudio que realizó Sánchez y Lázaro en el 2017, en su investigación sobre estrés laboral y calidad de atención, encontró que el 100% de su población tiene un nivel bajo de estrés.

El usuario tiene el derecho de recibir atenciones de calidad, como nos refiere la teorista Jean Watson, que el objetivo de enfermería consiste en ayudar a que la persona encuentre el mayor grado de unificación entre el cuerpo y el alma, es decir que la atención debe estar enfocada hacia el paciente, mejorando la experiencia clínica no solo del paciente sino también de la enfermera. 43

Como segundo Objetivo Especifico se planteó identificar la calidad de atención al usuario en el servicio de medicina del Hospital de Barranca, 2021, identificándose que el 45% de los pacientes perciben la calidad de atención como medio, el 32 % manifiestan recibir una calidad de atención de nivel deficiente, y tan solo el 23 % un nivel bueno.

En estudios con resultados similares tenemos a Sánchez Y Lázaro que tuvieron como resultado en su investigación que el 78% de su población califica a la atención como medianamente deficiente.

Otra investigación es la de García en 2018, que encontró que el 65% de su población manifestó con respecto a la calidad de atención como regular.

Por otro lado, las investigaciones que no tienen similitud con los resultados obtenidos es el resultado de Cachiguango, en 2018 que tuvo como resultados niveles altos de calidad de atención.



VI. CONCLUSIONES

En base a los objetivos planteados respecto al estrés laboral de enfermería y calidad de atención al usuario en el servicio de medicina, se puede concluir lo siguiente:

1. Se determinó que existe relación entre el estrés laboral de enfermería y calidad de atención al usuario en el servicio de medicina del hospital de Barranca mediante la prueba de Correlación de Spearman.
2. Se determinó un nivel medio de estrés laboral en enfermería del hospital de Barranca.
3. Se identificó que la calidad de atención al usuario en el servicio de medicina, la mayor parte de la cantidad usuarios hospitalizados manifiestan recibir una calidad de atención de nivel medio.



VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las autoridades encargadas de la jefatura de enfermería del Hospital de Barranca, soliciten programas de estrategias de afrontamiento al estrés, así como el manejo e identificación de niveles de estrés en el profesional de enfermería.
2. Se recomienda a la Dirección del Hospital de Barranca, trabajar con el departamento de psicología para la identificación de profesionales con niveles altos de estrés a riesgo del síndrome de Burnout en todos los servicios de enfermería.
3. Así mismo, se recomienda tener una evaluación exhaustiva a las jefaturas de enfermería de cada servicio de hospitalización sobre la calidad de atención que se brinda al paciente, mediante la identificación de debilidades de cada servicio con la finalidad de mejorar la atención en el Hospital de Barranca.



VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Qué es el estrés [Internet]. Sanitas. 2021 [cited 2 April 2021]. Available from: https://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/psicologia/prepro_080026.html
2. Naranjo Pereira M. Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. Educ. [Internet]. 2009 [cited 5 April 2021]; 33(29):171-190. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
3. OMS | La organización del trabajo y el estrés [Internet]. Who.int. 2004 [cited 13 April 2021]. Available from: https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
4. Huamani Cuba A. Estrés y satisfacción laboral en enfermeros de servicios críticos en una clínica de Lima. Rev Ciencia y Arte de Enferm. 2018;(3(1-2)):38-43. Available from: https://www.researchgate.net/publication/342058938_Estres_y_satisfaccion_laboral_en_enfermeros_de_servicios_criticos_en_una_clinica_de_Lima
5. Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. Enferm glob [Internet]. 2013 [cited 12 April 2021];(12(31):125-150. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000300008
6. Cortaza Ramírez L, Francisco Torres M. Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México. Rev iberoam [Internet]. 2014 [cited 2 April 2021];(4(1):20-6. Available from: <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/estres-laboral-en-enfermeros-de-un-hospital-de-veracruz-mexico/>
7. Advierten que para lograr la seguridad de los pacientes es necesario garantizar la protección de los trabajadores de la salud - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. Paho.org. 2021 [cited 24 June 2021]. Available from: <https://www.paho.org/es/noticias/23-9-2020-advierten-que-para-lograr-seguridad-pacientes-es-necesario-garantizar-proteccion>



8. Carrasco Crivillero O, Castillo Saavedra E, Salas Sánchez R, Reyes Alfaro C. Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID – 19. Scielo [Internet]. 2020 [cited 2 April 2021];:4-15. Available from: <http://file:///C:/Users/sonia/Downloads/1468-Preprint%20Text-2431-2-10-20201112.pdf>
9. Más pacientes y menos personal sanitario: ¿Qué está pasando con los profesionales de la salud? | covid-19 | médicos [Internet]. RPP. 2020 [cited 27 June 2021]. Available from: <https://rpp.pe/campanas/valor-compartido/mas-pacientes-y-menos-personal-sanitario-que-esta-pasando-con-los-profesionales-de-la-salud-covid-19-medicos-noticia-1337351?ref=rpp>
10. Sepúlveda G, Rojas L, Cárdenas O, Guevara E y Castro A. Estudio piloto de la validación del cuestionario ‘care–q’ en Versión al español en población colombiana. Rev. Colombiana de enf. [Internet]. 2016. [citado 22 de junio]; 4(4): [8 pp.]. Disponible en https://www.researchgate.net/publication/327356078_Estudio_piloto_de_la_validacion_del_cuestionario_Care-Q_en_version_al_espanol_en_poblacion_colombiana
11. Carhuallanqui Iparraguirre . M, Córdova Huaroc L. Estrés laboral y calidad de cuidado de enfermería en el servicio de centro quirúrgico regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo-2013 [Licenciatura]. Universidad Nacional del Callao; 2018.
12. Estrada Aro G. Nivel de estrés laboral y su relación con el nivel de satisfacción laboral en trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, año 2019 [Licenciatura]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman; 2020.
13. Ochante Palomino F, Pimentel Agurto S, Tello Salés, M. Estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el servicio de pediatría en un hospital nacional. Lima 2017-2018 [Licenciatura]. Universidad Cayetano Heredia; 2018.
14. Sánchez Sánchez, J, Lazo Mantari R. Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia del hospital San Martín de Pangoa 2017 [Licenciatura]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2017.



15. García Correa N. Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia. Piura, 2018 [Licenciatura]. Universidad San Pedro.; 2018.
16. Cachiguango Montalvo K. Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería hospital Alberto Correa Cornejo 2018 [Licenciatura]. Universidad Técnica del Norte; 2018.
17. Cuevas de Concepción M. Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería al paciente en el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch, La Vega, el Pino, República Dominicana 2017 [Licenciatura]. Universidad Peruana Unión; 2017.
18. Monteza Herrera N. Nivel de estrés y satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de centro quirúrgico en la clínica centenario peruano japonés 2018. [Licenciatura]. Universidad nacional del Callao; 2018.
19. Factores laborales que inciden sobre el estado de bienestar psicológico, satisfacción y estrés en el personal de enfermería dentro del área quirúrgica hospitalaria [Licenciatura]. Universidad de Murcia; 2020.
20. Párraga Martínez I, González Hidalgo E, Méndez García T, Villarín Castro A, León Martín N. Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma. Revista Clínica de Medicina de Familia [Internet]. 2018 [cited 9 April 2021] ; 11(2):51-60. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2018000200051&lang=es
21. Portero De la Cruz S. Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias [Doctorado]. Universidad de Córdoba; 2019.
22. Menéndez Pín R. y Colab. Síndrome de Burnout y calidad de atención del personal de enfermería de un hospital general en la provincia de Manabí, Ecuador. Contribuciones a las Ciencias Sociales [Internet]. 2018 [citado el 2 de julio de 2021]; Disponible en: <https://www.eumed.net/rev/cccss/2018/10/sindrome-burnout-ecuador.html>
23. Ceballos Vásquez P, Solorza Aburto J, Marín Rosas N, Moraga J, Gómez Aguilera N, Segura Arriagada F et al. Estrés percibido en trabajadores de



- atención primaria. Ciencia y enfermería [Internet]. 2019 [cited 11 April 2021];(25 (5). Available from: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95532019000100204&script=sci_arttext&tlng=en
24. Espinoza Ortiz. A, Pernas Álvarez I, González Maldonado R. Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. Humanidades Médicas [Internet]. 2018 [cited 11 April 2021];(18(3):697-717. Available from: <http://scielo.sld.cu/pdf/hmc/v18n3/1727-8120-hmc-18-03-697.pdf>
 25. Cortaza Ramírez L, Francisco Torres M. Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México. Rev iberoam Educ investi Enferm [Internet]. 2014 [cited 11 April 2021];(4(1):20-6. Available from: <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/estres-laboral-en-enfermeros-de-un-hospital-de-veracruz-mexico/>
 26. Nava Quiroz C, Orihuela Rivera L, Vega Valero Z. Relación entre estrés laboral y estrés cotidiano. Rev Electrónica de Psi Iztacala [Internet]. 2020 [cited 7 April 2021];(19(2):558-568. Available from: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=73902>
 27. Piñeiro Fraga M. Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. Enferm glob [Internet]. 2013 [cited 12 April 2021];(12 (31):125-150. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000300008
 28. Martínez Pérez A. El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Rev de Común Vivat Academia [Internet]. 2010 [cited 12 April 2021];(8(12):42-80. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
 29. Molina Chailán P, Muñoz Coloma M, Schlegel San Martín G. Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. Med segur trab [Internet]. 2021 [cited 11 April 2021];(65(256):177-185. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177&lng=es&nrm=iso&tlng=es



30. Gómez Francia M, Ruiz Llontop M. Dimensiones del síndrome de burnout en personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo, 2014 [Licenciatura]. Universidad Católica santo Toribio de Mogrovejo;2014.
31. OMS | Enfermería [Internet]. Who.int. 2020 [cited 11 April 2021]. Available from: <https://www.who.int/topics/nursing/es/>
32. Carrillo García C, Ríos Rísquez M, Escudero Fernández L, Martínez Roche M. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. Enfermería Global [Internet]. 2020 [cited 11 April 2021];(17(50):304-324. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412018000200304
33. Velandia Salazar F, Ardón Centeno N, Inés Jara M. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Rev. Gerencia y Políticas de Salud [Internet]. 2007 [cited 15 May 2021] ;(6(13):139-168. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008
34. Holguín Morales Y, Contreras Camarena C. Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. Horiz Med [Internet]. 2020 [cited 12 April 2021];(20(2). Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2020000200009
35. Zarate R.A. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Índex de enfermería [Internet]. 2004 1 [citado 26 Junio 2021]; 44. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009
36. Huamani Cuba A. Estrés y satisfacción laboral en enfermeros de servicios críticos en una clínica de Lima. Rev Ciencia y Arte de Enferm. 2018;(3(1-2):38-43. Available from: https://www.researchgate.net/publication/342058938_Estres_y_satisfaccion_laboral_en_enfermeros_de_servicios_criticos_en_una_clinica_de_Lima
37. Meliá J, Pradilla J, Martí N, Sancerni M, Oliver A, Tomás J. Estructura factorial, fiabilidad y validez del cuestionario de satisfacción s21/26 : un



- instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Psicol Universitas Tarraconensis* [Internet]. 1990 [cited 15 May 2021];(12(1/2):25-38. Available from:
https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS21_26.PDF
39. Guevara B, Evies A, Rengifo J, Salas B, Manrique D, Palacio C. El cuidado de enfermería: una visión integradora en tiempos de crisis. *Enferm glob* [Internet]. 2014 [cited 11 April 2021];(13 (33):318-327. Available from:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000100016
40. Significado de Enfermería [Internet]. Significados. 2020 [cited 11 April 2021]. Available from:
<https://www.significados.com/enfermeria/#:~:text=Enfermer%C3%ADa%20es%20el%20conjunto%20de,con%20discapacidad%2C%20siguiendo%20pautas%20cl%C3%ADnicas.&text=La%20enfermer%C3%ADa%20es%20una%20profesi%C3%B3n,Vea%20Salud%20p%C3%ABlica>
41. Bonfill Accensi E, Lleixa Fortuño M, Sáez Vay F, Romaguera Genís1 S. Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy. *Index Enferm* [Internet]. 2010 [cited 12 April 2021];(19(4):279-282. Available from:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300010
42. Fernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 3rd ed. México: Mc Graw-Hill; 2003.
43. Salinas Alvirde M, Gómez Torres D, Méndez Salazar V. Confrontation of nurses when assuming the school management: a look from Roy's adaptation theory. [Internet]. 2012 [cited 13 July 2021];(16):Investigación. Available from:
<https://www.scielo.br/j/ean/a/pVymf5SvLV97zQ4rvcMxhTg/?lang=es>
44. Izquierdo Machín E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. *Revista Cubana de Enfermería* [Internet]. 2015 [cited 13 July 2021];(31). Available from:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000300006



ANEXOS

Tabla 4: Operacionalización de Variable

Título: Estrés laboral de enfermería y calidad de atención al usuario en el servicio de medicina. Hospital de Barranca, 2021.

Autoras: Bautista Cosme, Yasanaly/ Magni Alvarado, Yajaira

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Estrés laboral	Estrés laboral 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	El estrés se divide en niveles: alto, medio y bajo. Cuyo valor final será: Bajo: 0 – 33 puntos Medio: 34 – 66 punto	Agotamiento personal	agotamiento por el trabajo fatiga al inicio laboral Indicio de frustración con el trabajo.	Escala Ordinal Preguntas. 1,2,3,6,8,13,14,16,20 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado 6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa 8.Siento que mi trabajo me está degastando 13.Me siento frustrado en mi trabajo



nivel de conocimiento, destreza o habilidades.	Alto: 67 – 132 puntos.			14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo 16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades
		Despersonalización	-Trato a los pacientes como objetos. - Es insensible con la gente. -Se muestra despreocupado por lo que sucede con sus pacientes.	5, 10,11,15 y 22 5.Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales 10. Siento que me he hecho más duro con la gente 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente 15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes 22. Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas
		realización personal	-Evidencia dificultad para tratar los	4,7,9,12, 17, 18, 19 y 21 4.Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes



				<p>problemas de los pacientes.</p> <p>-Muestra insatisfacción por el trabajo realizado.</p> <p>- Se muestra poco activo en el trabajo.</p> <p>- Evidencia perdida de calma en el trabajo,</p>	<p>7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.</p> <p>9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo</p> <p>12. Me siento con mucha energía en mi trabajo</p> <p>17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.</p> <p>18.Me siento estimulado después de haber Trabajado con mis pacientes.</p> <p>19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo</p> <p>21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada</p>
Calidad de atención al usuario.	Es la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo,	Sensación experimentada a del Paciente hacia la atención de enfermería	Accesibilidad	<p>-Trato Amable</p> <p>-Empatía</p> <p>-Respeto desde el primer momento de la atención.</p> <p>-Confianza</p>	<p>Escala Nominal</p> <p>Preguntas:</p> <p>1,2,3,4,5</p> <p>1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.</p> <p>2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.</p>



<p>teniendo en cuenta el equilibrio entre beneficios y riesgos, con el propósito de lograr la satisfacción de los usuarios.</p>	<p>durante su estancia hospitalaria. Se utilizó para la recolección de datos el instrumento care Q. el valor final que tuvo de Deficiente 1-92 puntos: Regular 93-184: Bueno (110-150)</p>			<p>3. La enfermera lo visita a su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.</p> <p>4. La enfermera responde rápidamente a su llamado.</p> <p>5. La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal</p>
		<p>Explica y Facilita</p>	<p>-Información Oportuna.</p> <p>-Identificación precoz de problemas y necesidades</p> <p>-Cumplimiento de tratamiento a horario</p> <p>-Habilidades de los procedimientos.</p>	<p>6,7,8,9,10</p> <p>6. La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.</p> <p>7. La enfermedad le da información clara y precisa sobre su situación de salud.</p> <p>8. La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.</p> <p>9. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.</p> <p>10. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles</p>
		<p>Conforta</p>	<p>-Ambiente</p>	<p>11,12,13,14,15,16,17,18,19</p>



				<p>adecuado para los procedimientos</p> <p>-Respeto la privacidad del paciente.</p>	<p>11. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.</p> <p>12. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.</p> <p>13. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.</p> <p>14. La enfermera es alegre.</p> <p>15. La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.</p> <p>16. La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.</p> <p>17. La enfermera lo escucha con atención.</p> <p>18. La enfermera habla con usted amablemente.</p> <p>19. La enfermera involucra a su familia</p>
			Se anticipa	<p>-Atención durante la noche.</p> <p>- Comunicación empática.</p> <p>- Promoción de actitudes favorables</p>	<p>20,21,22,23,24,25,26,27</p> <p>20. La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.</p> <p>21. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud</p> <p>22. Cuando se agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo un nuevo plan de intervención</p>



				<p>para su salud.</p> <p>Interés constate</p> <p>por el estado de salud.</p> <p>-Previene complicaciones</p>	<p>23. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir alteraciones en su estado de salud.</p> <p>24. La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.</p> <p>25. Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento, se concentra única y exclusivamente en usted.</p> <p>26. La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.</p> <p>27. La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.</p> <p>28. La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.</p> <p>29. La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.</p>
			Mantiene relación de confianza	<p>-conciliación antes de iniciar un tratamiento.</p> <p>-Identificaron de la enfermera y</p>	<p>30,31,32,33,34,35</p> <p>30. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación</p> <p>31. La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en que es posible en la planificación y manejo de si cuidado.</p>



				<p>paciente.</p> <p>- Relación empática enfermera y paciente.</p>	<p>32. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionados con su situación de salud</p> <p>33. La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.</p> <p>34. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.</p> <p>35. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.</p> <p>36. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.</p> <p>37. La enfermera lo identifica y lo trata a usted como persona individual.</p> <p>38. La enfermera se identifica y se presenta ante usted.</p>
			Hace seguimiento	<p>- Caracterización correcta de la enfermera</p> <p>-Cumplimiento de</p>	<p>39,40,41,42,43,44</p> <p>39. El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.</p>



				los procedimientos. -Procedimientos seguros. -Cuidados físicos adecuados. -Identificación de la atención medica oportuna.	40. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento. 41. La enfermera es organizada en la realización del trabajo. 42. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad. 43. La enfermera es calmada. 44. La enfermera le proporciona buen cuidado físico. 45. La enfermera se asegura que sus familiares allegados sepan cómo cuidarlo a usted 46. La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.
--	--	--	--	--	---

Fuente: Elaboración Propia



Tabla 5: Matriz de Consistencia

TITULO: Estrés laboral de enfermería y calidad de atención al usuario en el servicio de medicina. Hospital de Barranca, 2021

AUTORAS: Bautista Cosme, Yasanaly/ Magni Alvarado, Yajaira Yanet

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensión	Indicadores	Diseño metodológico
<p>¿Cuál es la relación entre estrés laboral de enfermería y calidad de atención al usuario en el servicio de medicina del Hospital de Barranca, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral de enfermería del servicio</p>	<p>Determinar la relación entre estrés laboral de enfermería y calidad de atención al usuario en el servicio de medicina del Hospital de Barranca</p> <p>Determinar el estrés laboral en de enfermería del servicio de medicina</p>	<p>Hipótesis alterna: Existe relación entre estrés laboral de enfermería y calidad de atención al usuario en el servicio medicina del Hospital de Barranca, 2021.</p> <p>Hipótesis nula: No existe relación entre estrés laboral de enfermería y calidad de atención al usuario en el servicio de</p>	Estrés laboral	Agotamiento emocional	<p>-Indica agotamiento por el trabajo</p> <p>-Manifiesta fatiga en las mañanas por tener que ir a trabajar.</p> <p>-Muestra gran esfuerzo para trabajar con los pacientes.</p> <p>- Indicio de frustración con el trabajo.</p>	<p>Tipo de estudio: Descriptivo correlacional enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p>



de medicina del hospital de Barranca, 2021?	del hospital de Barranca, 2021	medicina del Hospital de Barranca, 2021.				
¿Cuál es la calidad de atención al usuario en el servicio de medicina del hospital de Barranca, 2021?	Determinar la calidad de atención al usuario en el servicio de medicina del hospital de Barranca, 2021			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none">-Trato a los pacientes como objetos.- Es insensible con la gente.-Se muestra despreocupado por lo que sucede con sus pacientes.- Cree que el paciente lo culpa por su problema.	



				Baja realización personal	<ul style="list-style-type: none">-Evidencia dificultad para tratar los problemas de los pacientes.-Muestra insatisfacción por el trabajo realizado.- Se muestra poco activo en el trabajo.- Evidencia perdida de calma en el trabajo,	
--	--	--	--	---------------------------	---	--



			Calidad de servicio al usuario	Accesibilidad	-Empatía -Respeto desde el primer momento de la atención. -Confianza	
				Explica y facilita	-Información Oportuna -Identificación precoz de problemas y necesidades -Cumplimiento de tratamiento a horario.	



				Conforta.	-Habilidades de los procedimientos. -Ambiente adecuado para los procedimientos -Respeto la privacidad del paciente. -Comodidad en el ambiente de espera.	
				Se anticipa.	-Atención durante la noche. - Comunicación empática.	



				Mantiene relación de confianza	<ul style="list-style-type: none">- Promoción de actitudes favorables para su salud.-Interés constate por el estado de salud.-Previene Complicaciones. -conciliación antes de iniciar un tratamiento.-Identificaron de la enfermera y paciente.-Relación empática enfermera y paciente.	
--	--	--	--	--------------------------------	--	--



				Hace seguimiento	<ul style="list-style-type: none">- Caracterización correcta de la enfermera.-Cumplimiento de los procedimientos.-Procedimientos seguros.-Cuidados físicos adecuados.-Identificación de la atención medica oportuna	
--	--	--	--	------------------	---	--



Anexo 3:

Consentimiento Informado

Yo,.....de..... años de edad, con DNI..... Acepto participar voluntariamente en el estudio de la investigación desarrollando los cuestionarios, 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 de enfermería y calidad de atención al usuario en el servicio de medicina. Hospital de Barranca, 2021

En consecuencia, doy mi consentimiento para participar en este estudio

Lima..... de.....del 2021

Firma



Anexo 4: Instrumentos

Cuestionario Care Q.

Instrucciones: Estimado Sr (Sra.) esta encuesta tiene como objetivo obtener la información sobre la calidad de atención de enfermería durante su estancia hospitalaria. Por favor marca en cada pregunta la respuesta que creas conveniente, según las siguientes situaciones:

La medición del cuestionario consta de cuatro valores.

Nunca: 1 A veces: 2 Casi siempre: 3 Siempre: 4

ACCESIBILIDAD	Nunca	A veces	Frecuente	Siempre
1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.				
2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3. La enfermera lo visita a su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4. La enfermera responde rápidamente a su llamado				
5. La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal				
EXPLICA Y FACILITA				
6. La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad				
7. La enfermedad le da información clara y precisa sobre su situación de salud.				



8. La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
9. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
10. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				

CONFORTA	Nunca	A veces	Frecuente	Siempre
11. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14. La enfermera es alegre.				
15. La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
16. La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
17. La enfermera lo escucha con atención.				
18. La enfermera habla con usted amablemente.				
19. La enfermera involucra a su familia				
SE ANTICIPA				



20. La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche				
21. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud				
22. Cuando se agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo un nuevo plan de intervención.				
23. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir alteraciones en su estado de salud				

24. La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo				
25. Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento, se concentra única y exclusivamente en usted.				
26. La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27. La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
28. La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29. La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
MANTIENE RELACION DE CONFIANZA				



30. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación				
31. La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en que es posible en la planificación y manejo de su cuidado				
32. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionados con su situación de salud				
33. La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				

35. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37. La enfermera lo identifica y lo trata a usted como persona individual.				
38. La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO				
39. El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal				
40. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento				



41. La enfermera es organizada en la realización del trabajo.				
42. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43. La enfermera es calmada.				
44. La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45. La enfermera se asegura que sus familiares allegados sepan cómo cuidarlo a usted				
46. La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				



I. INSTRUCCIONES:

A continuación, lea detenidamente cada pregunta y marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere correcta.

0 = Nunca

1=Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

N°	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes							
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
8	Siento que mi trabajo me está degastando							



9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.							
18	Me siento estimulado después de haber Trabajado con mis pacientes.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22	Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas							



Confiabilidad del Instrumento

Tabla 6: Confiabilidad del Instrumento de Calidad de atención

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desviación estándar
La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.	10	2,4600	,54248
La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	10	2,7600	,55549
La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	10	2,4400	,57711
La enfermera responde rápidamente a su llamado.	10	2,1800	,48192
La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal	10	2,4400	,61146
La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.	10	1,8800	,82413
La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.	10	2,3200	,51270
La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.	10	2,3200	,55107
La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite	10	2,2600	,56460
La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	10	2,7000	,54398
La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	10	2,5800	,53795
La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	10	2,3400	,62629
La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	10	2,5000	,54398



La enfermera es alegre.	10	2,5800	,57463
La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.	10	2,0400	,63760
La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	10	2,0800	,69517
La enfermera lo escucha con atención.	10	2,3800	,56749
La enfermera habla con usted amablemente.	10	2,5800	,57463
La enfermera involucra a su familia en su cuidado.	10	2,2800	,60744
La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.	10	2,0400	,53299
La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	10	2,2000	,45175
Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.	10	2,1200	,47980
La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir alteraciones en su estado de salud.	10	2,3600	,52528
La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.	10	2,3000	,61445
Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento, se concentra única y exclusivamente en usted.	10	2,5600	,57711
La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica	10	2,5400	,61312
La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.	10	2,4400	,50143
La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	10	2,3200	,51270
La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.	10	2,3600	,48487



La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.	10	2,3400	,51942
La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.	10	2,3200	,51270
La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.	10	2,2000	,60609
La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.	10	2,5400	,61312
La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	10	2,4800	,57994
La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	10	2,5600	,61146
La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	10	2,9600	,83201
La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.	10	2,9800	,82040
La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	10	2,8600	,72871
El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.	10	2,9800	,71400
La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	10	2,8400	,71027
La enfermera es organizada en la realización del trabajo.	10	2,8000	,72843
La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	10	2,8800	,71827
La enfermera es calmada.	10	2,7800	,67883
La enfermera le proporciona buen cuidado físico.	10	2,7800	,70826
La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	10	2,6000	,69985



La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.	10	2,8000	,63888
Total, Satis	10	2,0000	,28571
N válido (por lista)	10		

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	32

Proposición:

Para determinar la confiabilidad del instrumento se siguió la tabla desarrollada por George & Mallery (2006):

Coeficiente de Alfa de Cronbach mayor de 0.9 = Excelente

Coeficiente de Alfa de Cronbach mayor de 0.8 = Bueno

Coeficiente de Alfa de Cronbach mayor de 0.7 = Aceptable

Coeficiente de Alfa de Cronbach mayor de 0.6 = Cuestionable

Coeficiente de Alfa de Cronbach mayor de 0.5 = Pobre

Coeficiente de Alfa de Cronbach menor de 0.5 = Inaceptable



Toma de decisión:

$\alpha = 0.94$, entonces el instrumento tiene una confiabilidad **excelente**, es decir, no tienen error en el constructor y tuvo la capacidad de medir de forma precisa y constante.

Tabla 7: Instrumento de Malash Burnout

Varianza ítem por ítem

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Varianza
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	10	2,7800	,175
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	10	2,5800	,289
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	10	2,6000	,245
Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	10	2,5000	,296
Siento que estoy tratando a los pacientes como objetos personales	10	2,4200	,249
Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	10	2,5200	,255
Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	10	2,5000	,296
Siento que mi trabajo me está desgastando	10	2,5800	,249



Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	10	2,5000	,255
Siento que me hecho más duro con la gente	10	2,3000	,214
Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	10	2,3400	,270
Me siento con mucha energía en mi trabajo.	10	2,3600	,235
Me siento frustrado en mi trabajo	10	2,3800	,281
Siento que estoy demasiado tiempo en el trabajo	10	2,3600	,235
Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	10	2,2800	,206
Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	10	2,2600	,196
Siento que puedo crear fácilmente un clima agradable con mis pacientes	10	2,3000	,255
Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	10	2,2800	,247
Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	10	2,2600	,319
Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas	10	2,2800	,328
Estrés	10	113,2000	196,857



N válido (por lista)	10		
----------------------	----	--	--

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válidos	10	100,0
Excluidos	0	,0
Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	10

Proposición:

Para determinar la confiabilidad del instrumento se siguió la tabla desarrollada por George & Mallery (2006):

Coeficiente de Alfa de Cronbach mayor de 0.9 = Excelente

Coeficiente de Alfa de Cronbach mayor de 0.8 = Bueno

Coeficiente de Alfa de Cronbach mayor de 0.7 = Aceptable



Coeficiente de Alfa de Cronbach mayor de 0.6 = Cuestionable

Coeficiente de Alfa de Cronbach mayor de 0.5 = Pobre

Coeficiente de Alfa de Cronbach menor de 0.5 = Inaceptable

Toma de decisión:

$\alpha = 0.96$, entonces el instrumento tiene una confiabilidad **excelente**, es decir, no tienen error en el constructor y tuvo la capacidad de medir de forma precisa y constante.



Confiabilidad del Instrumento

Fórmula de Kruder Richardson:

$$Kr^2 = \frac{n \cdot (V_t - \sum pq)}{n - 1 \cdot V_t}$$

Donde:

N: N° de ítems Vt: Varianza Total

$\sum pq$: Sumatoria de las proporciones

$$Kr^2 = \frac{54 \cdot 17.65}{53 \cdot 19.22}$$

$$Kr^2 = (1.01) \cdot (0.91) = 0.91$$

$$Kr^2 = 0.91$$

Confiabilidad del instrumento: 91%



TABLA 8: JUICIO DE EXPERTOS – INDICE DE KAPA

ASPECTOS A CONSIDERAR		OBSERVADORES					
		1	2	3	4	5	
OBSERVACIONES	1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema que in	1	1	1	1	1
	2	el instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	1	1	1	1	1
	3	la estructura del instrumento es adecuada	1	1	1	1	1
	4	los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable	1	1	1	1	1
	5	la secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	1	1	1	1	1
	6	los ítems son claros y entendibles	1	1	1	1	1
	7	el número de ítems es adecuada para su aplicación.	1	1	1	1	1
proporción de respuestas positivas =>		1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	

CATEGORIAS:	
DE ACUERDO	1
EN DESACUERDO	0

El índice de concordancia para múltiples observadores más usado es el índice Kappa propuesto por Davies y Fleiss a partir del acuerdo promedio de todos los posibles pares.

Notaciones:

J: Número de observadores

X_{ik}: Número de observadores que clasifican la observación "i" en la categoría "k"

Para determinar el valor observado:

5	0	* primera columna: número de respuestas positivas en cada pregunta.
5	0	
5	0	
5	0	
5	0	

Reemplazando los valores en la fórmula: $P_0 = \frac{1}{N} \sum_{i=1}^N \frac{\sum_{k=1}^K X_{ik}(X_{ik} - 1)}{J(J - 1)} = \frac{\sum_{i=1}^N \sum_{k=1}^K X_{ik}(X_{ik} - 1)}{NJ(J - 1)} = \frac{1}{NJ(J - 1)} \left[\sum_{i=1}^N \sum_{k=1}^K X_{ik}^2 - NJ \right]$

formula:

Suma de Cuadrados de X_{ik} = 100
 N = 7
 J = 7

P ₀ =	0.173469388
------------------	-------------

Para determinar el valor esperado:

Reemplazando los valores de P_j(k) en la fórmula:

$$P_g = \frac{2}{J(J - 1)} \sum_{m>1}^J \sum_{l=1}^J \sum_{k=1}^K P_j(k) P_m(k)$$

P ₁ (1)	P ₂ (1)	P ₃ (1)	P ₄ (1)
0.538	0.538	0.538	0.538
P ₁ (2)	P ₂ (2)	P ₃ (2)	P ₄ (2)
0.462	0.462	0.462	0.462

$$\sum_{m>1}^J \sum_{l=1}^J \sum_{k=1}^K P_j(k) P_m(k) = 3.017751479$$

$$P_g = \frac{2}{J(J - 1)} \sum_{m>1}^J \sum_{l=1}^J \sum_{k=1}^K P_j(k) P_m(k) = 0.50295858$$

$$K = \frac{P_0 - P_g}{1 - P_g} = \text{Los datos son constantes}$$

Fuerza de la concordancia: Concordancia Perfecta



Tabla 9: Usuarios del Servicio de Medicina Según Edad

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	20-40	7	18%
	41-60	26	65%
	61- A	7	18%
	Total	40	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla10: Distribución de los usuarios según Genero

GENERO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MASCULIN O	17	42.5	43,0	57,0
	FEMENINO	23	57	57,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Tabla 11: Distribución de los usuarios según grado de instrucción

GRADO DE INSTRUCCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIN ESTUDIOS	10	25	25	25
	PRIMARIA	14	35	35	35
	SECUNDARIA	11	27.5	27	27
	SUPERIOR	5	12.5	13	13
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



CONSTANCIA

EL DIRECTOR EJECUTIVO Y EL JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION DEL HOSPITAL BARRANCA CAJATAMBO - SBS.

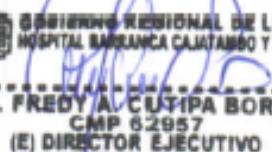
HACEN CONSTAR:

Que, las Srtas. Yasanaly Bautista Cosme y Yajaira Yanet Magni Alvarado, egresadas de la Universidad Cesar Vallejo filial Lima Norte - Escuela Académica Profesional de Enfermería, han desarrollado el trabajo de investigación titulado "ESTRÉS LABORAL DE ENFERMERÍA Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE MEDICINA - HOSPITAL DE BARRANCA, 2021". Dicho trabajo fue ejecutado con el permiso correspondiente de la institución y de la jefatura del Departamento de Medicina del Hospital de Barranca Cajatambo y SBS.

Se expide la presente, a solicitud de las personas interesadas para los fines que estime convenientes, careciendo de valor para cualquier acción judicial.

Barranca, 25 de agosto del 2021


GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
HOSPITAL BARRANCA CAJATAMBO Y S.B.S.
Dr. Jorge Antonio Rey Velásquez
C.M.P. 22633
JEFE D. LA UADI


GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
HOSPITAL BARRANCA CAJATAMBO Y S.B.S.
MC. FREDY A. CUTIPA BORDA
C.M.P. 62957
(E) DIRECTOR EJECUTIVO





CONFORTA								
10	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	✓		✓		✓		
11	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	✓		✓		✓		
12	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	✓		✓		✓		
13	La enfermera lo escucha con atención.	✓		✓		✓		
14	La enfermera habla con usted amablemente.	✓		✓		✓		
SE ANTICIPA								
15	La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche	✓		✓		✓		
16	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud	✓		✓		✓		
17	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir alteraciones en su estado de salud	✓		✓		✓		
18	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo	✓		✓		✓		
19	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento, se concentra única y exclusivamente en usted.	✓		✓		✓		
20	La enfermera busca el mejor momento para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	✓		✓		✓		
MANTIENE RELACION DE CONFIANZA								
21	La enfermera le ayuda a aclarar	✓		✓		✓		



Cuestionario: sobre estrés laboral

Datos generales del paciente:

edad:

sexo:

certificado de validez de contenido del instrumento sobre estrés laboral y calidad de atención

N.º	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Calidad de atención							
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.	✓		✓		✓		
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	✓		✓		✓		
3	La enfermera lo visita a su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	✓		✓		✓		
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado	✓		✓		✓		
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal	✓		✓		✓		
	EXPLICA Y FACILITA							
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.	✓		✓		✓		
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.	✓		✓		✓		
8	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.	✓		✓		✓		
9	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	✓		✓		✓		



	sus dudas en relación a su situación	✓		✓		✓		
22	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionados con su situación de salud	✓		✓		✓		
23	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	✓		✓		✓		
24	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	✓		✓		✓		
25	a enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	✓		✓		✓		
26	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	✓		✓		✓		
	MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO							
27	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal	✓		✓		✓		
28	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento	✓		✓		✓		
29	La enfermera es organizada en la realización del trabajo.	✓		✓		✓		
30	La enfermera le proporciona buen cuidado físico	✓		✓		✓		



31	La enfermera se asegura que sus familiares allegados sepan cómo cuidarlo a usted	/		/		/		
32	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.	/		/		/		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Davila Alvarado Berrospi
Betty Carrueta

DNI: 08623750

Especialidad del validador: Maestría en educación y docencia universitaria

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Cuestionario: sobre estrés laboral ,calidad atención

Datos generales

edad:

sexo:

Servicio:

Certificado de validez de contenido del instrumento sobre estrés laboral,Calidad Atención.

N.º	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		si	no	si	no	si	no	
	Dimensión 1: estrés laboral							
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	/		/		/		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	/		/		/		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	/		/		/		
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	/		/		/		
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	/		/		/		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	/		/		/		
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	/		/		/		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	/		/		/		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	/		/		/		
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	/		/		/		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	/		/		/		

12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	/		/		/		
13	Me siento frustrado en mi trabajo	/		/		/		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	/		/		/		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	/		/		/		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	/		/		/		
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	/		/		/		
18	Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes.	/		/		/		
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	/		/		/		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	/		/		/		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	/		/		/		
22	Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas	/		/		/		

Observaciones:

aplicabilidad: Aplicable

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: David Alvarado Ballester
Betty Carmela

DNI: 08623950

Especialidad del validador: Maestría en educación y docencia universitaria

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario: sobre estrés laboral

Datos generales del paciente:

edad:

sexo:

certificado de validez de contenido del instrumento sobre estrés laboral y calidad de atención

N.º	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Calidad de atención							
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.	/		/		/		
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	/		/		/		
3	La enfermera lo visita a su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	/		/		/		
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado	/		/		/		
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal	/		/		/		
	EXPLICA Y FACILITA							
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.	/		/		/		
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.	/		/		/		
8	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.	/		/		/		
9	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	/		/		/		



CONFORTA							
10	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	/	/	/			
11	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	/	/	/			
12	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	/	/	/			
13	La enfermera lo escucha con atención.	/	/	/			
14	La enfermera habla con usted amablemente.	/	/	/			
SE ANTICIPA							
15	La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche	/	/	/			
16	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud	/	/	/			
17	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir alteraciones en su estado de salud	/	/	/			
18	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo	/	/	/			
19	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento, se concentra única y exclusivamente en usted.	/	/	/			
20	La enfermera busca el mejor momento para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	/	/	/			
MANTIENE RELACION DE CONFIANZA							
21	La enfermera le ayuda a aclarar	/	/	/			



	sus dudas en relación a su situación							
22	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionados con su situación de salud	/		/		/		
23	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	/		/		/		
24	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	/		/		/		
25	a enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	/		/		/		
26	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	/		/		/		
	MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO							
27	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal	/		/		/		
28	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento	/		/		/		
29	La enfermera es organizada en la realización del trabajo.	/		/		/		
30	La enfermera le proporciona buen cuidado físico	/		/		/		



31	La enfermera se asegura que sus familiares allegados sepan cómo cuidarlo a usted	/		/		/		
32	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.	/		/		/		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: _____

Elza V. Mallqui Rios
LIC. ENFERMERIA
CÉP: 36220

DNI: 15862536

Especialidad del validador: Maestría en educación y docencia universitaria

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Cuestionario: sobre estrés laboral

Datos generales de la enfermera/o:

servicio:

certificado de validez de contenido del instrumento sobre estrés laboral y calidad de atención

N.º	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: estrés laboral							
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	/		✓		✓		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	/		✓		✓		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	/		✓		✓		
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	/		✓		✓		
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	/		✓		✓		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	/		✓		✓		
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	/		✓		✓		
8	Siento que mi trabajo me está degastando	/		✓		✓		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	/		✓		✓		
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	/		✓		✓		



11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	/		/		/		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	/		/		/		
13	Me siento frustrado en mi trabajo	/		/		/		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	/		/		/		
15	Siento que realmente no me importa lo-que les ocurra a mis pacientes	/		/		/		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	/		/		/		
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	/		/		/		
18	Me siento estimulado después de haber Trabajado con mis pacientes.	/		/		/		
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	/		/		/		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	/		/		/		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	/		/		/		
22	Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas	/		/		/		

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Elza Victoria Mallqui Rios


Elza V. Mallqui Rios
LIC. ENFERMERIA
CEP: 36220

DNI: 15862536

Especialidad del validador: Maestría en educación y docencia universitaria

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Cuestionario: sobre estrés laboral

Datos generales del paciente:

edad:

sexo:

certificado de validez de contenido del instrumento sobre estrés laboral y calidad de atención

N.º	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Calidad de atención							
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.	/		/		/		
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	/		/		/		
3	La enfermera lo visita a su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	/		/		/		
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado	/		/		/		
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal	/		/		/		
	EXPLICA Y FACILITA							
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.	/		/		/		
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.	/		/		/		
8	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.	/		/		/		
9	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	/		/		/		



	CONFORTA							
10	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	/		/		/		
11	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	/		/		/		
12	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	/		/		/		
13	La enfermera lo escucha con atención.	/		/		/		
14	La enfermera habla con usted amablemente.	/		/		/		
	SE ANTICIPA							
15	La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche	/		/		/		
16	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud	/		/		/		
17	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir alteraciones en su estado de salud	/		/		/		
18	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo	/		/		/		
19	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento, se concentra única y exclusivamente en usted.	/		/		/		
20	La enfermera busca el mejor momento para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	/		/		/		
	MANTIENE RELACION DE CONFIANZA							
21	La enfermera le ayuda a aclarar	/		/		/		



	sus dudas en relación a su situación	/		/		/		
22	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionados con su situación de salud	/		/		/		
23	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	/		/		/		
24	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	/		/		/		
25	a enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	/		/		/		
26	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	/		/		/		
	MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO							
27	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal	/		/		/		
28	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento	/		/		/		
29	La enfermera es organizada en la realización del trabajo.	/		/		/		
30	La enfermera le proporciona buen cuidado físico	/		/		/		



31	La enfermera se asegura que sus familiares allegados sepan cómo cuidarlo a usted	/		/		/		
32	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.	/		/		/		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: _____



DNI: 15664464

Especialidad del validador: Maestría en educación y docencia universitaria

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Cuestionario: sobre estrés laboral

Datos generales de la enfermera/o:

servicio:

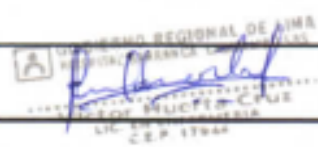
certificado de validez de contenido del instrumento sobre estrés laboral y calidad de atención

N.º	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: estrés laboral							
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	/		/		/		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	/		/		/		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	/		/		/		
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	/		/		/		
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	/		/		/		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	/		/		/		
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	/		/		/		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	/		/		/		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	/		/		/		
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	/		/		/		



11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	✓		✓		✓		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	✓		✓		✓		
13	Me siento frustrado en mi trabajo	✓		✓		✓		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	✓		✓		✓		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	✓		✓		✓		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	✓		✓		✓		
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	✓		✓		✓		
18	Me siento estimulado después de haber Trabajado con mis pacientes.	✓		✓		✓		
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	✓		✓		✓		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	✓		✓		✓		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	✓		✓		✓		
22	Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas	✓		✓		✓		

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: _____



DNI: 15664464

Especialidad del validador: **Maestría en educación y docencia universitaria**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Cuestionario: sobre estrés laboral

Datos generales del paciente:

edad:

sexo:

certificado de validez de contenido del instrumento sobre estrés laboral y calidad de atención

N.º	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Calidad de atención							
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.	/		/		/		
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	/		/		/		
3	La enfermera lo visita a su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	/		/		/		
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado	/		/		/		
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal	/		/		/		
	EXPLICA Y FACILITA							
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.	/		/		/		
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.	/		/		/		
8	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.	/		/		/		
9	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	/		/		/		



	CONFORTA							
10	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	/		/				
11	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	/		/				
12	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	/		/				
13	La enfermera lo escucha con atención.	/		/				
14	La enfermera habla con usted amablemente.	/		/				
	SE ANTICIPA							
15	La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche	/		/				
16	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud	/		/				
17	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir alteraciones en su estado de salud	/		/				
18	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo	/		/				
19	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento, se concentra única y exclusivamente en usted.	/		/				
20	La enfermera busca el mejor momento para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	/		/				
	MANTIENE RELACION DE CONFIANZA							
21	La enfermera le ayuda a aclarar	/		/				



	sus dudas en relación a su situación	/		/		/		
22	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionados con su situación de salud	/		/		/		
23	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	/		/		/		
24	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	/		/		/		
25	a enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	/		/		/		
26	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	/		/		/		
	MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO							
27	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal	/		/		/		
28	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento	/		/		/		
29	La enfermera es organizada en la realización del trabajo.	/		/		/		
30	La enfermera le proporciona buen cuidado físico	/		/		/		



31	La enfermera se asegura que sus familiares allegados sepan cómo cuidarlo a usted	/		/		/		
32	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.	/		/		/		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: _____

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
HOSPITAL BARRANCA CASTAMBO

Lic. Carmen R. García Pérez

DNI: _____

15584293

Especialidad del validador: Maestría en educación y docencia universitaria

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Cuestionario: sobre estrés laboral

Datos generales de la enfermera/o:

servicio:

certificado de validez de contenido del instrumento sobre estrés laboral y calidad de atención

N.º	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: estrés laboral							
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	/		/		/		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	/		/		/		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	/		/		/		
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	/		/		/		
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	/		/		/		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	/		/		/		
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	/		/		/		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	/		/		/		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	/		/		/		
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	/		/		/		



11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	/		/		/		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	/		/		/		
13	Me siento frustrado en mi trabajo	/		/		/		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	/		/		✓		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	/		/		/		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	/		/		/		
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	/		/		/		
18	Me siento estimulado después de haber Trabajado con mis pacientes.	/		/		/		
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	/		/		/		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	/		/		/		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	/		/		/		
22	Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas	/		/		/		

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: _____

 GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
HOSPITAL BARRANCA CAJITAMBO


.....
Lic. Carmen R. Garcia Pérez
.....

DNI: _____

15584293

Especialidad del validador: Maestría en educación y docencia universitaria

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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