



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Salud mental y calidad de atención del personal de enfermería de la
Red de Salud Pacífico Norte, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Carolina Rebeca, Carmen Castillo (ORCID :0000-0002-4624-8891)

ASESOR:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Félix (ORCID: 0000-0002-9279-7189)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

CHIMBOTE - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mi familia, en especial a mis hermanos Augusto y Angie Carmen Castillo, a quienes admiro por su valentía y su lucha constante por sus sueños. Los amare y protegeré siempre.

A mi abuelito Augusto Castillo Mozo, quien es mi ángel protector en el cielo, gracias por dejarme los mejores recuerdos de mi niñez, mi admiración, respeto y amor infinito para usted.

Y a mí entrañable amiga Sra. Eva Alva Cribillero, gracias por su incondicional amor de segunda madre en los 5 años que me acompañó.

Carmen Castillo, Carolina.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fortaleza para seguir luchando por mis sueños, por su protección y sus múltiples bendiciones en mi vida.

A mi asesor Dr. Ericson Castillo Saavedra quien me brindo su asesoramiento en el desarrollo de este trabajo de Investigación.

A la Mg. María Díaz Gil, Jefa del área de capacitaciones de la Red de Salud Pacífico Norte, por las facilidades brindadas para el desarrollo del presente trabajo.

A los licenciados(as) de la Red de Salud Pacífico Norte que participaron en la investigación.

La autora.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Definición de las variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos, validez y confiabilidad de los instrumentos.	24
3.5. Método de análisis de datos	26
3.6. Procedimientos	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Relación entre salud mental y la calidad de atención	29
Tabla 2. Nivel de salud mental	30
Tabla 3. Nivel de calidad de atención	31
Tabla 4. Relación entre salud mental y la dimensión técnico científico	32
Tabla 5. Relación entre salud mental y la dimensión entorno	33
Tabla 6. Relación entre salud mental y la dimensión humanista	34

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la salud mental y la calidad de atención del personal de enfermería de la Red de salud Pacífico Norte, 2022. La metodología fue cuantitativa, diseño descriptivo correlacional, de muestra no probabilística, constituida por 80 licenciados en enfermería de la Red de salud Pacífico Norte a quienes se les aplicó 2 cuestionarios, los cuales fueron validados a criterio de juicio de expertos., ambos de confiabilidad buena. Como método de análisis de datos se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Sperman; para determinar la significatividad de la correlación. Se encontró que existe relación positiva alta y significativa entre la salud mental y calidad de atención del personal de enfermería de la Red de Salud Pacífico Norte, 2022, según el coeficiente Rho Spearman 0,891, significancia bilateral de $0.00 < 0.05$, se logró contrastar la hipótesis y afirmar que existe relación significativa, rechazándose la hipótesis nula.

Palabras clave: Salud mental, calidad de atención.

ABSTRACT

The purpose of this research was: To determine the relationship between mental health and the quality of care of the nursing staff of the North Pacific Health Network, 2022, the methodology was quantitative, correlational descriptive design, non-probabilistic sample $n = 80$ graduates in Nursing of the North Pacific Health Network to whom 2 questionnaires were applied, which were validated according to expert judgment, both of very good reliability. The Rho Spearman correlation coefficient was used as a data analysis method; to determine the significance of the correlation. Finding the following results There is a high and significant positive relationship between mental health and quality of care of the nursing staff of the North Pacific Health Network, 2022 According to the Rho Spearman coefficient 0.891, bilateral significance of $0.00 < 0.05$, it was possible to contrast the hypothesis and affirm that there is a significant relationship, rejecting the null hypothesis.

.

Keywords: Mental health, quality of care.

I. INTRODUCCIÓN

La COVID-19 trajo consigo un efecto significativo en la salud mental de las personas, especialmente en ciertos grupos, como los trabajadores de la salud. La pandemia ha sido designada por la OMS como la sexta emergencia sanitaria pública de interés internacional, que afecta a más de 200 países en todo el mundo (Brennan et al., 2021).

Esta contingencia sanitaria, evidenció que el 10-18% del personal de la salud presentaban síntomas de ansiedad, depresión y estrés postraumático. En el epicentro de la pandemia actual de SARS-COV-2 (Wuhan, China), se informó de que el 50,4% del personal médico de 34 hospitales de todo el país reportaron síntomas de depresión, ansiedad, insomnio y distracciones emocionales, esto evidencia que los trabajadores de la salud tienen más probabilidades de desarrollar trastornos psiquiátricos u otras patologías que afectan a su capacidad para prestar una atención de calidad (Liu et al., 2020).

En el Perú el Ministerio de Salud (MINSA) informó del primer caso positivo de COVID-19 en el mes de marzo de 2020, lo que supuso el inicio de nuevos registros de coronavirus en el país, este brote se extendió rápidamente por toda la población desde entonces, el gobierno nacional declaró el inicio del aislamiento social obligatorio a nivel nacional, seguido de periodos de aislamiento y la extensión de los cierres en ciudades y regiones con mayores tasas de infección (CENEPRE, 2021). Durante la COVID-19, se presentó un efecto negativo en la salud mental de las personas, causando síntomas de ansiedad, pánico, depresión, miedo y reacción de estrés en la población general, esta situación aparte de poner en evidencia el gran problema sanitario que enfrenta el país en cuanto a su sistema de salud, trae consigo carencias más allá de la atención primaria de emergencia que recibe cada ciudadano; provocando en las personas diferentes reacciones físicas, psicológicas y conductuales entre otras (Gonzales et al.,2021).

Un estudio por Ipsos Global @dvisor quien realizó una encuesta online de 21.513 personas conectadas a Internet en 30 países para conocer sus percepciones

de los sistemas salud de sus países, entre los principales resultados, la salud mental es la preocupación sanitaria más común entre los peruanos (37%) y el 68 por ciento de los peruanos afirmaron que están constantemente preocupados por su propio bienestar mental, también el Perú es el país de los 30 países estudiados, donde más personas consideran que el estrés es uno de los factores más relevantes a los que se enfrentan actualmente. En cuanto a la calidad de la atención disponible para los peruanos, el 34% la califica como pobre o muy pobre. Perú es el tercer país de los 30 que fueron encuestados que ve deteriorarse su calidad de atención médica. Del mismo modo, el 53% de los peruanos creen que el sistema de salud peruano no ofrece un tratamiento igual para todos, sin embargo, hay motivos para estar optimistas, asimismo el 59 por ciento de las personas del país cree que la atención médica local mejorará (Ipsos, 2021).

Asimismo Ancash, considerada como una de las regiones más afectadas por la COVID-19 donde se registró en el 10° lugar en la clasificación regional de muertes con más 6.584 asociada a esta enfermedad, lo que afectó negativamente a la salud del personal generando, estrés, incertidumbre, ansiedad, tristeza y miedo, sumándose a eso las medidas de distanciamiento social que fueron algunos factores que agravaron la salud mental del personal de enfermería generando repercusiones en su calidad de atención (CENEPRE, 2021).

Asimismo, la institución de salud Red Pacífico Norte, quien ejerce su jurisdicción como autoridad regional de salud en el departamento de Ancash, con la misión de mejorar los servicios de salud para brindar una atención de alta calidad, promoviendo estilos de vida y ambientes saludables, evitando riesgos y reduciendo daño individual, no es ajeno a esta realidad, es evidente que el personal de enfermería en la lucha contra la nueva infección por Coronavirus (COVID-19), tuvo que hacer frente a la presión del contexto de la realidad sanitaria; corriendo un alto riesgo de infectarse con COVID-19, ya que contaban con equipos de protección insuficiente, sumándose a eso; los sentimientos de frustración, al ser discriminados, al estar aislados y conectarse con los pacientes que estaban experimentando esta enfermedad, provocando emociones desfavorables, asimismo al perder el contacto

con la familia y la fatiga física y mental, provocando como algunas de las consecuencias como estrés, síntomas depresivos, ansiedad, insomnio, negación, ataques de ira y miedo, son solo algunos de las reacciones de salud mental con los que el personal de enfermería debieron lidiar, en tal sentido estos problemas que afectan la salud repercuten significativamente en la capacidad del personal de enfermería para prestar una atención de calidad, asimismo en la comprensión clínica y las habilidades en las diferentes toma de decisiones en la prestación de sus servicios asistenciales, en ese sentido lograron tener un efecto significativo en su la calidad de atención, siendo fundamental salvaguardar la salud mental del personal de enfermería en su control adecuado. Por lo tanto, basándose en lo que se ha descrito, se ha planteado el siguiente problema de investigación en este estudio ¿Cuál es la relación entre salud mental y calidad de atención del personal de enfermería de la Red de Salud Pacífico Norte, 2021?

Asimismo, este estudio de investigación se justifica porque revelará aspectos teóricos y bases de conocimientos de la salud mental como también de la calidad de atención del personal de enfermería en la Red de salud Pacífico Norte Chimbote, 2021, aportando una información significativa en la determinación de la relación entre las dos variables de estudio, permitiendo generar nuevas iniciativas de investigación a partir de los resultados.

El trabajo actual permitió valorar las condiciones en las cuales el personal de enfermería se encuentran cumpliendo su función desde de la crisis sanitaria causada por el COVID-19 respecto a su salud mental, la cual pudo provocar cambios en la calidad de la atención prestada; siendo necesario contar con información estadística y comparativa con futuras investigaciones a partir de estos resultados se pudo revisar las líneas de acción que favorezcan el bienestar y la atención sanitaria de los profesionales de enfermería.

Del mismo modo esta investigación se justifica porque va servir como aporte de información para la unidad análisis de estudio, al personal de enfermería y autoridades competentes; asimismo estableciéndose como fuente de consulta para

otros investigadores, ampliando su gusto e interés por la investigación en la salud mental y calidad de atención.

Por lo tanto, este estudio estableció como objetivo general: Determinar la relación entre la salud mental y la calidad de atención del personal de enfermería de la Red de salud Pacífico Norte, 2021.

Como objetivos específicos:

Identificar el nivel de salud mental del personal de enfermería de la Red de Salud Pacífico Norte, 2021.

Identificar el nivel de calidad de atención del personal de enfermería de la Red de Salud Pacífico Norte, 2021.

Establecer la relación entre la salud mental y la dimensión técnico científica del personal de enfermería de la Red de Salud Pacífico Norte, 2021.

Establecer la relación entre la salud mental y la dimensión del entorno del personal de enfermería de la Red de Salud Pacífico Norte, 2021.

Establecer la relación entre la salud mental y la dimensión humana del personal de enfermería de la Red de Salud Pacífico Norte, 2021.

Por otro lado, en cuanto a la hipótesis:

H1: Existe relación entre la salud mental y la calidad de atención del personal de enfermería de la Red de Salud Pacífico Norte, 2021.

Ho: No relación entre entre la salud mental y la calidad de atención del personal de enfermería de la Red de Salud Pacífico Norte, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se presentan los siguientes estudios previos a nivel internacional:

En España, Alonso et al., (2020), en un artículo sobre el impacto en la salud mental del personal sanitario español en la primera ola COVID-19, cuya población de estudio estuvo conformada por 9,138 sanitarios, demostrando que el 45,7% de las personas tenían un problema de salud mental actual, mientras que el 14,5% tenía un problema de salud mental antes de la pandemia, llegando a la conclusión que uno de cada siete trabajadores sanitarios españoles tenía algún trastorno mental probablemente en la primera ola de COVID-19, las enfermeras se expusieron regularmente al cuidado de los pacientes con COVID-19, las cuales deben ser monitorizadas y apoyadas para su salud mental.

En el Salvador, los autores Álvarez et al., (2020), en su estudio la cual tuvo por objetivo documentar el impacto psicológico causado en el personal de salud que ha estado en primera línea frente a la pandemia, donde el resultado más destacado fue que el 64,5% de los encuestados manifestaron tener signo o síntomas psicológico o somatológico que pudiera estar relacionado con algún grado de impacto psicológico, la mayoría de los que manifestaron algún grado de impacto psicológico en el primer y segundo nivel fueron el personal médico y de enfermería, representado por el 64,3%, ya que son los que están más directamente implicados en la atención directa de los pacientes, determinando que existió un impacto psicológico directo asociado a la pandemia de Covid-19 en el personal sanitario, como lo demuestra la presencia de factores psicológicos y somatológicos, siendo el más afectado, el género femenino, así como un efecto negativo en términos de rendimiento laboral y entorno familiar, a largo plazo en la salud mental del personal sanitario.

Por otro lado, García et al., (2020), en un artículo analizaron el impacto en la salud mental de los profesionales sanitarios que prestan atención a pacientes durante el brote de SARS-CoV-2, donde se concluyeron que los profesionales en primera línea contra el virus fueron afectados, pero con valores inferiores a los de la población general. A pesar de la amplia gama de resultados, existió niveles medios altos entre

el (26,5% - 44,6%) de ansiedad, respecto a la ansiedad con un (8,1% -25%), depresión (23,6% -38%), preocupación e insomnio cuya determinación paradójicamente en niveles de estrés por debajo de lo esperado entre (3,8% -68,3%) respectivamente.

Por su parte, Martínez et al., (2021), realizaron una investigación, el cual tuvo como objetivo estudiar la resiliencia en enfermeros mexicanos y los factores sociodemográficos y de salud mental asociados a ella, con una muestra de un total 556 personal de enfermería, en su mayoría representados por el (80%) fueron mujeres, solteras el (60,8%) oscilaban entre 26-35 años y el (38,3%), donde se mostró niveles bajos de resiliencia, los predictores de resiliencia fueron la búsqueda de información sobre salud mental ($\beta = -0.152$, $p < 0.001$), nivel educativo más alto ($\beta = 0.142$, $p < 0.001$), niveles bajos de depresión ($\beta = -0.307$, $p < 0.001$).

En el ámbito nacional también se han realizado estudios relacionados al tema de investigación entre los cuales tenemos:

Por su lado, Gamarra (2021), tuvo como propósito analizar las características de la ansiedad del Hospital Regional del Cusco en el personal de salud, donde concluye que la principal característica fue el grado de ansiedad, con un $p < 0,00$, y la segunda fue el ambiente de trabajo, con un $p < 0,002$, ambos con un alto nivel de significancia. Los médicos y las enfermeras son los profesionales sanitarios más asociados a la ansiedad, el intervalo de edad que fueron asociados a ansiedad se encontró entre los 35 y 38 años y 45 – 47 años, los hombres tenían más probabilidades que las mujeres de desarrollar ansiedad, y la ansiedad era más recurrente más en el área de trabajo COVID.

De acuerdo a Mamani (2021), en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y las actitudes durante la pandemia COVID-19 del personal de enfermería a nivel de la Microred de Salud Cono Norte de Tacna, tuvo como resultado que el 57,3% de los profesionales presentaban un nivel leve de estrés, el 38,8% presentaba un nivel moderado y sólo el 3,9% presentaba un nivel grave, el impacto en las actitudes también es variable, ya que el 84,5% de las

personas tiene una actitud negativa y el 15,5% una actitud positiva durante la pandemia de COVID-19.

Así mismo, para Condori (2020), en su investigación tuvo como objetivo determinar la asociación entre la exposición al COVID-19 y la frecuencia de síntomas de depresión, ansiedad e insomnio en el personal médico que labora en los hospitales de la región Arequipa, mediante una encuesta virtual donde intervinieron 395 médicos que trabajan en hospitales COVID-19 y no COVID-19 entre el 24 y el 30 de junio de 2020, cuando se preguntó sobre los efectos de la exposición a COVID-19, se utilizaron las escalas PHQ-9 para determinar los síntomas y la gravedad de la depresión, la ansiedad y el insomnio, respectivamente, encontrando que el 56,7% de los médicos tenían síntomas de depresión leve a moderada, el 35,7% tenía síntomas de ansiedad y el 31,9% tenían síntomas de insomnio.

Oroya (2020) en su investigación tuvo como objetivo establecer la correlación entre estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería del Hospital Hipólito Unanue, se encontraron los siguientes hallazgos: según la dimensión técnico científica de la calidad de atención se contrasto que estuvo en un nivel deficiente representado por el 79%, asimismo en cuanto a la dimensión humana se predominó el nivel deficiente representado por el 66%, y respecto a la dimensión del entorno de la calidad de atención se evidencio que en estuvo en un nivel eficiente respectivamente.

De la misma forma, Abanto (2021), realizó un estudio que tuvo como objetivo determinar las consecuencias psicológicas de la pandemia en el personal de salud que labora en el Hospital Regional docente de Cajamarca, presentando los siguientes resultados: el 75,5% de los trabajadores sanitarios fueron mujeres; el 42,0% oscilaban entre 31 y 40 años y el 42,0% fueron de estado civil solteros, el 54,5% de la población llevó equipos de protección Covid-19, el 32%, el 97,5% se preocupa por que sus miembros de la familia se infecten; el 14,0% estaba en un estado deprimido, el 6,5% tenía una depresión leve, el 5,5% tenía una depresión moderada, el 39,0% reporto ansiedad en un nivel leve, el 23,0% que experimentaba síntomas ligeros de

estrés, el 9,0% que experimentaba síntomas moderados y un 1,0% experimentaba síntomas altos.

De otro lado, Urpeque (2020) realizó un estudio que tuvo como objetivo determinar el estado de salud mental en el personal de salud frente al COVID – 19 en el Hospital III – 1, Chiclayo, encontrando problemas de salud mental en un 34% de la población encuestada, asimismo el 15% manifestaron problemas de ansiedad, el 9 % presentaron problemas psicosomáticos y el 3,3% manifestaron niveles de depresión, la ansiedad fue más frecuente en las mujeres representados por el (13%) concluyendo que el personal de enfermería en las diversas áreas de su vida, se generaron posibles afectaciones mentales, mediante los resultados de indicadores en la población.

Las autoras Cruz y Chávez (2017), mediante una investigación tuvieron como objetivo determinar la influencia de los factores de riesgo psicosocial en la salud mental del personal sanitario, que tuvo como muestra a 75 profesionales. Donde obtuvieron los siguientes resultados: los determinantes de riesgo psicosocial que afectan negativamente a la salud mental de los trabajadores sanitarios comprenden el apoyo social, la calidad de liderazgo y la autoestima. Se concluye que la mayoría del personal sanitario presento un nivel de riesgo psicosocial medio y que el nivel de salud mental del personal presentó un nivel de riesgo medio.

De otro lado, Henostroza (2017), mediante una investigación cuyo propósito fue establecer la correlación entre la variable motivación laboral y la calidad de atención a los usuarios internos, cuya población de estudio estuvo conformada por profesionales asistenciales y administrativos del Hospital II de Essalud Huaraz. Se encontró que el 55,88% de los encuestados manifestaron tener un nivel de motivación laboral deficiente, asimismo el 47,06% de los encuestados manifestaron niveles buenos; mientras que el 26,5% manifestaron niveles muy buenos, se logró evidenciar que existió una correlación entre las variables de estudio según la prueba Chi-cuadrado 0.034 la cual fue significativa.

De igual forma, Rodríguez (2016), realizó una investigación la cual tuvo como propósito identificar la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos en el servicio de obstetricia del Hospital Goyeneche de Arequipa, evidenciando que el 80% afirmó que las acciones y conductas en los departamentos de atención son deficientes; también carecen de recursos adecuados para potenciar su competencia en sus actividades, sin embargo desarrollan sus funciones de forma responsable.; los resultados estadísticamente son realmente alarmante; ya que el 60% están dispuesto a trabajar efectivamente, esto se ve agravado por la insatisfacción y el descontento de sus autoridades, que creen que carecen de la capacidad técnica para desempeñar sus funciones; debido a la falta de conocimientos y capacitación en el proceso de sus acciones, se concluyó que el nivel respecto a la variable satisfacción fue bastante alto, ya que los servicios prestados superaron en más del 70% sus expectativas de las preguntas, las acciones y actitudes del director del servicio y del directorado del Hospital hacia la Institución, respecto a la satisfacción con la calidad de la atención que se presta a los usuarios internos, fueron deficientes, representados por el 20% de aprobación.

Asimismo, se presentan en esta investigación los fundamentos científicos, teorías las cual sirven de sustento científico en este estudio respecto a la variable: Salud mental

La OMS señala a la salud mental como el estado de bienestar en el que un individuo es consciente de sus propias capacidades, es capaz de lidiar con las tensiones normales de la vida, trabaja de forma productiva, y es capaz de contribuir a su comunidad (Lærke et al.,2021).

En este contexto, cabe recalcar a la salud mental como una problemática que está afectando a las sociedades, de cualquier estatus social, convirtiéndose en un desafío muy relevante, aunque ningún grupo humano es inmune, el riesgo es mayor para los pobres, los desempleados, asimismo los que sufren violencia, los emigrantes y los que son albergados, los pueblos indígenas, personas que sufren maltrato y la personas de la tercera edad que están en abandono, como se puede describir los

problemas de salud mental está relacionadas con las personas ya sea de manera física y social (Mahin et al.,2021).

Las enfermedades mentales causan gran sufrimiento personal a los que la sufren, así como a los que viven alrededor de ella, la enfermedad mental afecta rápidamente las finanzas de una familia, en un país en el que la atención psiquiátrica no está ampliamente disponible y el seguro privado no está obligado a cubrirla según su legislatura, la inexistencia de sistemas que puede atender y dar rehabilitación, sustentado en proporcionar ayuda a la comunidad, obliga a los pacientes con síntomas graves, a interactuar con sus familias a vivir y permanecer en sus hogares, lo que provoca el rechazo de la familia, la discriminación y la exclusión de la persona enferma y del miembro de la familia que le cuida, con graves consecuencias para el bienestar mental del cuidador.

Para Nwaogu y Chan (2021) las diferentes causas que afectan a la salud mental son biológicas, como la herencia o química del cerebro, experiencias de vida, traumas, antecedentes familiares, problemas relacionados a su estilo de vida, como, actividad física y uso de sustancias y alimentación, pueden generar un efecto en la salud mental, asimismo señala que se puede mejorar la salud mental practicando la meditación, utilizando técnicas de relajación entre otros.

Asimismo, Chen et al., (2021) señala la importancia de la salud mental enmarcando que una persona en esta situación no puede desarrollarse adecuadamente en la sociedad, incluido el lugar de trabajo. Además, su ausencia tiende a causar estragos en la salud física de la persona, dando lugar a patologías y enfermedades que pueden llegar a ser muy crónicas, asimismo la salud mental, ayudara poder identificar como tratar el estrés, y vivir con los demás y poder tener la capacidad de tomar decisiones, la salud mental, es relevante como otros aspectos de la salud, de la infancia, la adolescencia y hasta la adultez. La problemática que se evidencia en la salud mental representa aproximadamente según la carga a nivel mundial de la enfermedad en un 15%, datos estadísticos de la OMS, como la depresión y la ansiedad son ejemplos de enfermedades somatológicas y afectivas, se agravan por una mala salud mental. Además, el término salud mental se refiere a

una amplia gama de problemas, no sólo a la atención postraumática tras la aparición de trastornos mentales obvios, sino también el campo de la prevención de estos trastornos a través de la promoción de un entorno sociocultural moldeado por factores las relaciones interpersonales y autoestima entre otros factores que deben aprenderse, esta preocupación la comparten expertos como psicopedagogos y psicólogos, así como el gobierno de un país, la formación de la familia, un entorno saludable de coexistencia en la comunidad, la responsabilidad de las autoridades e instituciones como las escuelas, espacios de trabajo etc., donde se propicie la información que oriente sobre la salud mental por último, es muy relevante conocer información de esta variable de estudio; ya que al tratar esta variable el ser humano puede desarrollar plenamente todo su potencial, tanto social como profesionalmente; es fundamental que, si sospecha que su salud mental no está saludable, obtenga ayuda de un profesional (Farran, 2021).

Los principales beneficios de contar con una buena salud mental:

Uno de los beneficios de la salud mental es que incrementa la productividad; en la actualidad, en un entorno altamente competitivo, mantener el nivel de productividad requerido en el trabajo requiere una buena salud mental, incluso en momentos de alta presión laboral, una mente relajada y libre de estrés es capaz de tomar decisiones más puntuales y específicas. Del mismo modo, es más probable formar relaciones laborales sinérgicas y promover el trabajo en equipo, el estrés, un síntoma de la enfermedad mental, se cree que es una de las principales causas de pérdida de productividad en todo el mundo (Putri et al.,2020).

Mejora las relaciones sociales; los individuos quieren estar rodeados de personas que no sólo compartan sus intereses, sino que también se comporten de forma socialmente aceptable, en consecuencia, es difícil relacionarse con personas que actúan de forma diferente a las que consideramos que son similares a nosotros, en otras palabras, se tiende a excluir a las personas que actúan de forma diferente del resto de tus círculos sociales, laborales y familiares, por lo general las personas que sufren trastornos de la salud mental muestran un patrón de comportamiento distinto, que suelen utilizar los psicólogos para diagnosticar su condición. Por lo

anterior, las personas con problemas de salud mental tienen dificultades para relacionarse en los grupos sociales, incluidos los de trabajo, y acaban excluidas de ellos, los que tienen una buena salud mental, por otro lado, pueden encajar fácilmente en cualquier comunidad o grupo de personas (Halcomb et al.,2021).

Mejorar la salud física; es importante recordar la frase "una mente sana en un cuerpo sano" se aplica en ambas direcciones; un cuerpo sano solo es posible con una mente sana, en consecuencia, una buena salud mental beneficia a la salud física del individuo, evitando que la mente envíe señales insuficientes que causen efectos físicos perjudiciales. Algunas enfermedades mentales, por ejemplo, se acompañan de un cambio en el apetito, que puede disminuir o aumentar drásticamente, esto provoca una disminución o aumento del peso corporal, lo que tiene un impacto en el metabolismo de la persona y puede provocar complicaciones físicas, según investigaciones de los psicólogos, la pérdida de peso involuntaria o la obesidad suelen estar relacionadas con la depresión o la baja autoestima (Vásquez, 2020).

Por otro lado, mantener una actitud positiva es importante ya que la positividad es el pilar del éxito; permite ver el lado optimista de cualquier situación, por muy mala la situación que parezca, el pensamiento optimista te permite esperar lo mejor en cualquier situación y disfrutar de cada día de tu vida al máximo, la salud mental es necesaria para mantener una actitud positiva y optimista, así como para desarrollar empatía con los que te rodean, los psicólogos consideran que la actitud negativa y el optimismo constante de una persona son un indicador de una variedad de trastornos mentales. (Vásquez, 2020).

En tal sentido para Urpeque (2020) promover la salud mental como parte del principio, donde todas las personas tienen ese derecho, no sólo las que tienen problemas de salud mental deficientes. La promoción de la salud mental se refiere principalmente a la realidad social en la que todos invierten en su salud mental. Se proporciona recursos para que las personas mejoren su salud mental para vivir una vida sana, las diversas medidas de promoción de la salud mental deben comenzar con una comprensión amplia e integrada, en consecuencia, el aspecto preventivo implica una intervención en sus diversos condicionantes como neurobiología,

personalidad y entorno, para empezar, las medidas de neurobiología se limitan actualmente a los psicofármacos cuando se ha identificado un problema en el nivel psicológico de sensibilidad o para prevenir la recaída. Tomar medidas en el campo de la personalidad, es indispensable para lograr una mayor armonía en la configuración de la personalidad basándose en intervenciones terapéuticas, estilos educativos de vida (Olivares, 2018).

Por último, las medidas medioambientales afectan a toda la sociedad, incluyendo estrategias para promover los valores sociales y el bienestar, así como al entorno inmediato del individuo, que incluye a su familia, amigos, grupo social e instituciones, es un término amplio que se refiere a una variedad de enfoques la promoción de la salud mental.

Para Huarcaya (2020) estas estrategias pueden ser vistas desde tres niveles:

Nivel individual, incentivar los propios recursos de una persona en áreas como la maternidad, el trabajo y la relación interpersonal utilizando estímulos como la autoestima, la resolución de conflictos y el asertividad.

Nivel comunitario, darle un sentido creciente y coherente de la inclusión social, así como la creación de estructuras de apoyo que promuevan la salud mental en el trabajo, en la escuela y en la ciudad.

Nivel oficial, el gobierno en cada nación tiene que estar muy involucrado en la planificación para la reducción en las barreras socioeconómicas; impulsando el acceso igualitario a los servicios de salud estatal para los ciudadanos con menos recursos.

Asimismo, Picay (2021) dimensiona a la salud mental en diferentes aspectos; como el estrés, definida por la OMS como algunas respuestas fisiológicas que advierten colectivamente al organismo para su acción, desde esta perspectiva, el estrés es un aviso, un estimulante que provoca acción y una respuesta de supervivencia, que puede ser coherente con las exigencias del medio, o puede ser insuficiente o exagerada, siendo considerada de gravedad, como un trastorno transitorio que se evidencia en las personas sin otros trastornos mentales aparentes,

como respuesta al estrés físico o psicológico extremo y suele remitir en horas o días (Málaga,2020). Si hay agotamiento físico o factores orgánicos, aumenta la probabilidad de que se produzca este trastorno, también influyen en el aspecto y la forma como se reacciona de estrés, la capacidad la vulnerabilidad de adaptación, como demuestra el hecho de que no todos los que están sometidos a estrés extremo desarrollan este trastorno, los síntomas varían mucho, en las primeras fases, se manifiesta a través de un estado de turbación con una reducción del campo de la conciencia, una rigidez de la atención, la incapacidad de procesar los acontecimientos y una gran desorientación (Acosta et al., 2021).

La ansiedad, es una reacción común a una situación potencialmente peligrosa, esta emoción puede confundirse con el miedo, pero también puede ser una reacción a un estimulante menos obvio y específico (MINSAs, 2021). Aunque la ansiedad es una reacción común en contextos como la COVID-19, es relevante recordar que esta reacción logra a veces superar su función de adaptación y convertirse en una fuente de incomodidad subjetiva. Los síntomas de la ansiedad se distinguen por una ansiedad excesiva que interfiere con el funcionamiento normal de una persona y aparece fuera de proporción a los desencadenantes en comparación con las experiencias anteriores con el trastorno o las de otras personas que no lo tienen, en este contexto los individuos que padecen estos síntomas logran estar mucho tiempo sin buscar orientación para afrontar esta situación debido al miedo de ser rechazadas, al estigma que rodea las cuestiones de salud mental que experimentan para mantener la funcionalidad, una situación que a menudo se asocia con comportamientos que aumentan ansiedad son el consumo de bebidas alcohólicas entre otras sustancias y otros comportamientos (Gamarra, 2021).

Asimismo, otra dimensión de la salud mental es la depresión, considerado como un trastorno mental cuya característica es la tristeza, la culpa o la baja autoestima, pérdida de sentido a la vida, cansancio; problemas de concentración, esta puede convertirse en crónica o recurrente, lo que hace difícil rendir bien en el trabajo o en la escuela y hacer frente a la vida diaria, puede conducir al suicidio en su forma más

grave, puede tratarse sin medicación si es leve, sin embargo puede ser necesaria la medicación y la psicoterapia profesional si es moderada o grave (Navinés et al,2021).

Como otra dimensión tenemos a la intrusión, que son pensamientos o imágenes no deseados que pueden ser agradables (no ofensivos) o desagradables (ofensivos) cuando aparecen involuntariamente en la mente (atemorizantes, obsesivos o inquietantes) el trastorno de estrés postraumático (TEPT), algunos trastornos como bipolaridad, la ansiedad, la depresión postparto, la culpa excesiva y la depresión son algunos de los síntomas clínicos de un trastorno. De hecho, los pensamientos intrusivos negativos pueden ser la fuente de problemas relacionados a la salud mental, esta manera de pensar puede convertirse en una obsesión, molestar o irritación siendo difícil de controlar o eliminar, las personas que padecen de estos trastornos tienen miedo de lograr realizar los pensamientos que imaginan en sus cabezas, también se preocupan de que los están pensando impliquen algo negativo sobre ellos mismos, estos pensamientos intrusivos pueden ser muy públicos, algunas personas se avergüenzan o preocupan por ellos, por lo que los mantienen ocultos (Wijbenga, et al., 2021).

La hiperactivación, son problemas de concentración, irritabilidad, impulsividad, insomnio y la agresión, los sobrevivientes pueden sufrir ansiedad y depresión, así como una pérdida de autoestima y un desprecio por su propia capacidad para gestionar sus vidas (Picay ,2021).

La evitación, es el acto de separarse físicamente de personas, lugares e ideas que pueden causar ansiedad, dolor o sentimientos desagradables, las personas con este trastorno creen que los demás los juzgarán y criticarán, por lo que evitan involucrarse, excepto con su familia más cercana y una persona de confianza con la que creen que no serán rechazadas; temen ser juzgadas inferiores a los demás y evalúan negativamente cualquier comportamiento dirigido a ellos; son desconfiadas porque temen que se les haga daño, cuando conocen a alguien, siguen buscando pruebas para respaldar sus sospechas, la evitación de relacionarse con su entorno tiene un impacto significativo en su rendimiento laboral (Yamna et al., 2020).

Para finalizar tenemos a la dimensión resiliencia, para evitar la depresión y la ansiedad, hay que desarrollar un fuerte sentido de resiliencia propia, además, algunos factores que aumentan el riesgo de trastornos mentales, las personas resilientes pueden superar las adversidades, como ser acosadas o tener experiencias anteriores de traumas, si ya se tiene un problema de salud mental, la resiliencia puede ayudarte a lidiar con una situación estresante (Gómez y Gudín, 2018).

Asimismo, tenemos a la variable de estudio: Calidad de atención

La calidad de atención es definida por la OMS, como la capacidad de prestar asistencia sanitaria, para garantizar que cada individuo reciba un conjunto de servicios, incluyendo un diagnóstico médico oportuno y la atención terapéutica más adecuada, con el fin de lograr un excelente efecto con la menor cantidad de riesgos, y el mayor nivel de satisfacción del paciente (Gamarra, 2018).

Boada (2019) y Donabedian (1984), se refiere a la calidad de atención a la que se le proporciona al usuario con el mayor nivel de satisfacción del servicio se le ofrece, asimismo es el valor o el nivel de logro de un objetivo, que puede medirse para determinar su valor, esto también incluye a la enfermera que proporciona una atención de calidad y calidez, al tiempo que es autónoma y colaborativa con todas las personas hospitalizadas de diversas edades y patologías, sin mencionar el tratamiento humanizado tanto de ellas como de sus familiares más cercanos.

Cabe resaltar que respecto a la calidad en la atención en los servicios que presta el personal de la salud es un compromiso de múltiples profesionales que laboran en las instituciones sanitarias ; sin embargo, el trabajo del profesional de enfermería es de mayor valor, porque dedica más atención directa y suele pasar más tiempo con el paciente atendido; como resultado, una buena atención de calidad es importante para lograr la satisfacción de los usuarios que prestan el servicio, según el padre de la calidad Donabedian, menciona que la percepción del tratamiento de un paciente es extremadamente sensible, y que suelen utilizar ese factor para juzgar la calidad de la atención (Buste, 2021).

Para Carranza (2020), quien señala que las universidades de enfermería del Perú, define a la calidad de la atención que brindan los profesionales como a la capacidad de un fruto del servicio o trayectoria para ser capaz de compensar todas las necesidades de muchos individuos, afirmando que la calidad de atención debe ser un proceso de realizar las cosas bien y mejorarlas constantemente. De acuerdo con la perspectiva de salud sistémica, la calidad de atención incluye; la estructura, la organización de una institución y las diversas características de sus empleados, tales como qué tan bien están capacitados para brindar atención, características físicas, como que bien el hospital está equipado, y si tiene todos los implementos necesarios; y finalmente, las características financieras, que incluyen la capacidad de cubrir todas las necesidades, el segundo enfoque es el proceso, representado con un resultado alcanzado, en términos de progreso en la salud y comodidad de los usuarios atendidos, las poblaciones y la satisfacción del paciente con los servicios prestados, y el tercer enfoque muestra el efecto alcanzado con la atención ya prestada, en términos de progreso en la salud y comodidad de los usuarios atendidos, con los servicios prestados y la satisfacción del paciente con la población con los servicios prestados.

Para Morocco (2018), la importancia de la calidad de atención de enfermería es una razón que se extiende más allá de la sala del hospital, pero también a lugares como las clínicas y temas en los que una enfermera ha prestado atención, porque es desde allí, donde se aplican los principios éticos y la deontología profesional, permitiendo entender que la salud y la vida de un individuo no pueden verse como una empresa o una práctica simple de trabajo, sino como una interacción humanizada, la atención sanitaria debe demostrar dedicación, tratamiento humanizado, profesionalismo y empatía con el paciente, Henderson señala que la calidad en la atención sanitaria es definida como la acumulación de peculiaridades y acciones que mejoran la salud en cada individuo; la calidad del apoyo sanitario es suplir las necesidades y expectativas del paciente en los servicios hospitalarios, como el personal y las materias primas disponibles, como al nivel de avance científico, para lograr la satisfacción del paciente en el mayor nivel (Yépez, 2020).

La medición de la calidad de atención del personal de salud puede evaluarse cuantitativa y cualitativamente, se han desarrollado varios instrumentos para determinar el alcance técnico, científico y humanístico de la atención de un profesional de enfermería como el instrumento de modelo Donabedian de Avedis considerado como uno de los instrumentos más utilizados aplicando a un gran número de hospitales de todo el mundo, como resultado, se considera una notable autoridad en la sustentación en el contexto de la calidad sanitaria (Ríos, 2020).

Donabedian (1994) señala que es necesario especificar los objetivos que deben perseguirse al evaluar la calidad de los servicios en la atención, el objetivo de la atención sanitaria es conservar, restaurar y fortalecer la salud, el nivel de calidad de un proveedor de asistencia sanitaria debe medirse por el grado en que utiliza los métodos más eficaces para mejorar los resultados sanitarios, la estructura, el proceso y el resultado son tres enfoques que Donabedian propone para evaluar la calidad de atención sanitaria, 1966, para recoger información en base a las características que ayudan a definir la calidad (Lostanau, 2018).

Este método de evaluación se basa de que, si hay herramientas buenas, el trabajo realizado en la atención del servicio, debe ser de la misma manera de alta calidad, considera el número y el tamaño de las estructuras físicas (instalaciones, equipos, muebles, etc.), el personal humano, así como las características generales de la organización, en un sentido estricto, la evaluación de la estructura no determina cómo funciona un centro, sino este tiene que funcionar si tenía recursos eficientes, tanto los relacionados directamente con la ayuda como los que la apoyan, a la hora de evaluar los recursos que entran en la estructura de un servicio, es una práctica habitual utilizar protocolo o formulario de evaluación que detalle los distintos aspectos del servicio que se está evaluando y se asigna un valor en función de su presencia, ausencia o importancia relativa (Reaño,2021).

Según Gamarra (2018) son tres los componentes o dimensiones que se tiene que considerar en la calidad de atención.

Dimensión técnica científica, Donabedian afirma que las circunstancias del contexto local que pueden influir en la percepción final de la atención técnica están entrelazadas en los diversos aspectos que rodean las características y la disponibilidad del personal y su logística. Se refiere a la gestión científica de la tecnología en el cuidado de los diferentes pacientes o usuarios, teniendo en consideración la ética profesional, riesgo y beneficio, la realización de acciones, procedimientos seguros y probados y la evaluación a través de indicadores, procesos, protocolos y normas, el desarrollo de un profesional de enfermería con conocimientos científicos en todos los procedimientos realizados que se basan en bases teóricas la razón de cada procedimiento y acciones, demostrando su competencia para realizar una atención de manera oportuna y de calidad, mientras se evitan mayores riesgos para el paciente se entiende como la ayuda del personal de enfermería en este aspecto (Maggi,2018).

Del mismo modo, la dimensión del entorno, el que presta el servicio como patrocinadores de manera directa en proporcionar la ayuda deben ser responsables en prestar una atención donde deben contar con los implementos necesarios para promover actitudes y acciones con alto nivel de satisfacción y proporcionar comodidad, desde este contexto, el entorno se define a todos los aspectos y factores del ambiente en el que se presta la atención y la hacen más eficaz, cómoda, privada, agradable, en algunos niveles, deseable. También se refiere a un nivel básico y esencial de comodidad, atmósfera, privacidad y la confianza que una persona percibe sobre la atención prestada en un ambiente sanitario; es decir, se proporciona por un grupo de factores y componentes que van a permitir satisfacción.

Dimensión humana- interpersonal, según las descripciones de Barret, conocer este aspecto personal, es importante teniendo en cuenta a la persona como un individuo, que también forma parte de una familia y vive en un contexto social específico, también implica saber que en su situación como persona (Maggi,2018), la cual tiene necesidades que satisfacer, según lo argumentado y siendo un principio del personal de enfermería, lo cual se enmarca en el respeto por la generalidad del paciente, las acciones diarias deben guiarse por actitudes empáticas, como saludar al que se le presta el servicio, al miembro de la familia, mostrando consideración,

respeto amabilidad, manteniendo una comunicación comprensible, y lo más relevante, presentarnos ante ellos y transmitirles su disposición para atenderles, respecto a la profesión humanista, la empatía y el respeto por la persona como ser humano deben mantenerse en todo momento y en todas las acciones, para satisfacer las necesidades exigentes con paciencia, eficiencia y tolerancia ;siempre mantener un diálogo oportuno y sencillo (Gamarra,2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

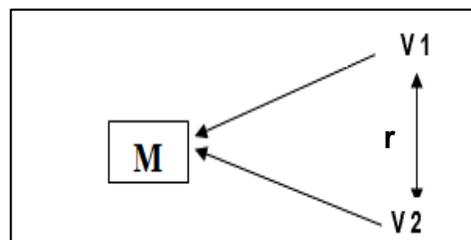
Tipo de investigación

Esta investigación es cuantitativo, ya que analizó datos en base a la medición numérica, de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) este tipo de investigación asume que el conocimiento debe ser objetivo y que se deriva de un proceso deductivo en el que se prueban hipótesis previamente formuladas mediante medición numérica y análisis estadístico inferencial, por su parte Raven (2016) refiere que un estudio cuantitativo es un proceso que analiza una realidad objetiva y recoge datos para comprobar una hipótesis.

Por su finalidad, la investigación fue de tipo básica porque se utilizó conocimientos de investigación básica, así como otras investigaciones de estudios previos, según Franco (2016) la investigación básica tiene como objetivo ampliar el conocimiento teórico basado en principios y leyes.

Diseño de investigación

Esta investigación fue no experimental correlacional, fue no experimental porque las variables no fueron manipuladas, y correlacional porque se buscó establecer la relación en las variables de estudio. Según Hernández y Mendoza (2018) quienes señalan que el diseño no experimental es empírica y sistemática, sin que las variables sean manipuladas porque se toman datos en su contexto, sin intervención o influencia directa. Asimismo, Arias (2021) los estudios correlacionales se utilizan para medir relación entre dos o más variables de estudio. A continuación, se muestra en el siguiente gráfico:



Dónde:

M = Muestra: Personal de salud de enfermería

V₁ = Variable 1: Salud mental

V₂ = Variable 2: Calidad de atención

r = Relación de las variables de estudio

3.2. Variables y operacionalización:**Variable 1: Salud mental**

Definición conceptual: La OMS señala que la salud mental como el estado de bienestar en el que un individuo es consciente de sus propias capacidades, es capaz de lidiar con las tensiones normales de la vida, trabaja de forma productiva, y es capaz de contribuir a su comunidad (Lærke et al.,2021).

Definición operacional: Capacidad de lidiar con las tensiones típicas de la vida, la cual es medido y evaluado mediante el cuestionario de escalas de Likert, siendo el instrumento que se utilizó para poder recolectar los datos, está integrado en 7 dimensiones: estrés, ansiedad, depresión, intrusión, evitación, hiperactividad y resiliencia y 3 indicadores.

Variable 2: Calidad de atención

Definición conceptual: La calidad de atención es definida por la OMS, como la capacidad de prestar asistencia sanitaria, para garantizar que cada individuo reciba un conjunto de servicios, incluyendo un diagnóstico médico oportuno y la atención terapéutica más adecuada, con el fin de lograr un excelente efecto con la menor cantidad de riesgos e iatrogenias y el mayor nivel de satisfacción del paciente (Gamarra, 2018).

Definición operacional: Conjunto de servicios, incluyendo un diagnóstico médico oportuno y la atención terapéutica más adecuada para lograr la satisfacción del paciente, estructurado por 3 dimensiones: técnico – científica, entorno y humana - interpersonal y 9 indicadores.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

La población de estudio es finita está conformado por las licenciadas de la red de salud pacifico norte, que se detallan a continuación:

Cuadro 1

Enfermeras de la Red de Salud Pacifico Norte

Personal de Salud	f
Licenciadas(os)	80

Fuente: Registro Red de Salud Pacifico Norte

Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión

Personal de enfermería que labore en la Red de salud Pacifico Norte, personal con tipo de contrato: categoría de servicio rural, contratado o nombrado y que desee participar libre y voluntariamente en este estudio de investigación.

Exclusión

Personal que laboren en otra institución, personal de otra profesión que labore en la Red de salud Pacifico Norte y que no desee participar del estudio de investigación.

Muestra: La muestra de la investigación está conformada por 80 enfermeros. Personal de salud: Licenciadas (os) en enfermería, la cual se consideraría como muestra censal.

Muestreo: Para efecto de esta investigación, se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, siendo este tipo de muestreo una técnica de muestreo en la que el investigador selecciona las muestras de la población sólo en función de su disponibilidad. Estas muestras fueron elegidas sólo por su facilidad de reclutamiento, y el investigador no consideró la selección de una muestra que reflejara con precisión toda la población. (Reyes, 2018).

Unidad de Análisis: Cada licenciado de enfermería de la Red de Salud Pacífico Norte.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica en esta investigación fue la encuesta definida por Vásquez (2020) como una técnica que recoge datos que consta de un conjunto de preguntas diseñadas para obtener información factual de una muestra.

Instrumentos

En el presente estudio utilizó el cuestionario como instrumento, según Vásquez (2020), el instrumento es un conjunto de preguntas sobre una o varias variables que se medirán; puede ser coherente con el problema y la confirmación de hipótesis; se basa en preguntas cerradas o abiertas

a) Variable: Salud mental del personal de enfermería

Se utilizó como herramienta un cuestionario que fue elaborado en una investigación realizada por Picay (2021), adaptado de la escala del impacto al evento para evaluar las percepciones de la salud mental versión DASS -21 y (IES-R), está integrado por 41 ítems, dimensiones e indicadores medidas a través de la escala de Likert de 5 niveles donde: Nunca (1); A veces (2) ; A menudo (3); Casi siempre (4) y Siempre (4) con un rango de alto, medio y bajo. (Ver anexo 4)

La calificación se realizó en 3 categorías en forma proporcional:

Nivel bajo de salud mental: 1 a 68 puntos

Nivel medio de salud mental: 69 a 136 puntos

Nivel alto de salud mental: 137 a 205 puntos

b) Variable: calidad de atención

Se utilizó como instrumento de medición un cuestionario la cual fue tomado de la investigación desarrollada por Gamarra (2018), y adaptado en este estudio;

conformado por 3 dimensiones, según el modelo de Avedis Donabedian como la dimensión técnica científica, la dimensión humana interpersonal y la dimensión entorno, este instrumento está estructurado con 16 ítems ,medidas a través de la escala de Likert de 5 niveles donde: Nunca (1); A veces (2) ; A menudo (3); Casi siempre (4) y Siempre (4) (Ver anexo 4)

La calificación se realizó en 3 categorías en forma proporcional:

Nivel bajo de calidad de atención: 1 a 43 puntos

Nivel medio de calidad de atención: 44 a 86 puntos

Nivel alto de calidad de calidad de atención: 87 a 130 puntos

3.4.1. Validez de los instrumentos y Confiabilidad

Validez de los instrumentos

En esta investigación los instrumentos de recolección de datos fueron validados mediante juicio de expertos quienes emitieron su valoración de los ítems planteados en los cuestionarios y que estos tengan relación con las variables de estudio, indicadores y sus alternativas de respuesta (Ver anexo 3). El cuestionario fue validado mediante un procedimiento conocido como validez del contenido por juicio de expertos, en el que fue revisado y evaluado por expertos del tema que evaluaron su coherencia, relevancia y objetividad.

Confiabilidad

La confiabilidad para el cuestionario de salud mental y calidad de atención, se hizo mediante una prueba de confiabilidad denominada coeficiente alfa de Cronbach, a través del programa SPSS 26, a través de los datos de la prueba piloto para evaluar los instrumentos a 20 licenciadas (os) en enfermería de la Red de salud Pacifico Norte lo que demostró que los instrumentos presentaban valores entre 0.823 y 0.845, superando el valor mínimo de 0.70 que asegura la validez y fiabilidad del instrumento.

3.5. Procedimientos

“Para realizar el presente estudio de investigación y el recojo de la información de datos se procedió de la siguiente manera:

En primer lugar, se elaboró los instrumentos de recolección de datos; con la consulta previa de otras investigaciones, luego se procedió a la validación de los instrumentos; mediante la calificación de jueces expertos quienes emitieron su juicio en la matriz de validación a criterio de tres especialistas, quienes estuvieron de acuerdo en la aplicabilidad de los instrumentos de salud mental y calidad de atención. Se solicitó a la Dirección de la Red de Salud Pacífico Norte, la autorización para la elaboración del proyecto y desarrollo de la investigación. Con la autorización de Dirección se identificó a la población de estudio, para obtener una muestra representativa y llevar a cabo los objetivos del trabajo de investigación (Ver anexo 6), mediante una prueba piloto, la cual estuvo representada por el 10 % de la población de estudio obteniendo una confiabilidad del instrumento de 0.895,asimismo antes de que se apliquen los instrumentos se presentó y aplico el consentimiento informado (Ver anexo 7) y los instrumentos de manera online, vía web móvil, a través del aplicativo Google Forms y distribuidos mediante la aplicación de WhatsApp quienes cumplieron con los criterios de inclusión para el estudio. Finalmente, Por último, los datos se sistematizaron en tablas y gráficas para alcanzar los objetivos establecidos.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó la versión 2016 del programa Excel para analizar los datos recogidos por el instrumento, permitiendo la clasificación estadística, la codificación y la tabulación. Los resultados se presentaron en tablas y cifras estadísticas, lo que facilitará el análisis y la interpretación de los resultados. (Ver anexo 5)

El coeficiente Rho Spearman, se utilizó en la interpretación de los resultados para abordar el grado de relación que existe entre los objetivos propuestos para las

variables de la investigación, permitiendo contrastar la hipótesis basada en los resultados del estudio.

3.7. Aspectos éticos

En este estudio, se respetó los derechos de los diferentes autores que fueron citados a lo largo del trabajo; asimismo, se respetó el reglamento de la Universidad César Vallejo. Además, se precisa que, toda información será para fines netamente académicos y de investigación; del mismo modo, se precisa que existe un compromiso de mantener la información de manera confidencial, y la identificación de los participantes que participaron en esta investigación dentro de la unidad de análisis de estudio.

IV. RESULTADOS

Luego de procesar estadísticamente los datos, presentamos los resultados de acuerdo a los objetivos formulados:

Tabla 1

Nivel de salud mental del personal de enfermería de la Red de Salud Pacífico Norte, 2021.

Niveles	f	%
Bajo	12	15
Medio	68	85
Total	80	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería Red de Salud Pacífico Norte

Interpretación: Como se observa en la tabla 1 se evidencia mediante los datos obtenidos que el personal de enfermería la Red de salud Pacífico Norte del 100% respecto a nivel de salud mental, el 85% (68) se encuentra en un nivel medio; mientras que 15% (12) en un nivel bajo; respectivamente.

Tabla 2

Nivel de calidad de atención del personal de enfermería de la Red de Salud Pacífico Norte, 2021.

Niveles	f	%
Alto	5	6.2
Medio	66	82.5
Bajo	9	11.3
Total	80	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería Red de Salud Pacífico Norte

Interpretación: Como se observa en la tabla 2 se evidencia mediante los datos obtenidos que el personal de enfermería la Red de salud Pacífico Norte del 100% respecto a la calidad de vida, el 82.5% (66) se encuentra en un nivel medio; mientras que 11.3 % (9) en un nivel bajo; y el 6.2% (5) en el nivel alto respectivamente.

Tabla 3

Relación entre la salud mental y la calidad de atención del personal de enfermería de la Red de Salud Pacífico Norte, 2021.

	Rho de Spearman	Calidad de atención
Salud mental	Coefficiente de correlación	,891**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	80

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería Red de Salud Pacífico Norte

Interpretación: Como se puede evidenciar en los resultados de acuerdo a la constatación de la hipótesis, cuyo coeficiente es 0,891 según la prueba Rho de Spearman y una significancia de $0,00 < 0,05$, estos resultados nos muestran que existe una correlación positiva alta y significativa entre la salud mental y la calidad de atención del personal de enfermería la Red de salud Pacífico Norte; lo que permitió rechazar la hipótesis nula.

Tabla 4

Relación entre la salud mental y la dimensión técnico científica del personal de enfermería de la Red de salud Pacífico Norte, 2021.

	Rho de Spearman	Técnico científico
	Coeficiente de correlación	,881**
Salud mental	Sig. (bilateral)	.000
	N	80

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería Red de Salud Pacífico Norte

Interpretación: Como se puede evidenciar en los resultados de acuerdo a la constatación de la hipótesis, cuyo coeficiente es 0,881 según la prueba Rho de Spearman y una significancia de $0,00 < 0,05$, estos resultados nos muestran que existe una correlación positiva alta y significativa entre la salud mental y la dimensión técnico científico del personal de enfermería de la Red de salud Pacífico Norte; lo que permitió rechazar la hipótesis nula.

Tabla 5

Relación entre la salud mental y la dimensión del entorno del personal de enfermería de la Red de salud Pacífico Norte, 2021.

	Rho de Spearman	Entorno del personal
Salud mental	Coefficiente de correlación	,875**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	80

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería Red de Salud Pacífico Norte

Interpretación: Como se puede evidenciar en los resultados de acuerdo a la constatación de la hipótesis, cuyo coeficiente es 0,875 según la prueba Rho de Spearman y una significancia de $0,00 < 0,05$, estos resultados nos muestran que existe una correlación positiva alta y significativa entre la salud mental y la dimensión entorno del personal de enfermería la Red de salud Pacífico Norte; lo que permitió rechazar la hipótesis nula.

Tabla 6

Relación entre la salud mental y la dimensión humana del personal de enfermería de la Red de salud Pacífico Norte, 2021.

	Rho de Spearman	Humana
Salud mental	Coefficiente de correlación	,869**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	80

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de enfermería Red de Salud Pacífico Norte

Interpretación: Como se puede evidenciar en los resultados de acuerdo a la constatación de la hipótesis, cuyo coeficiente es 0,869 según la prueba Rho de Spearman y una significancia de $0,00 < 0,05$, estos resultados nos muestran que existe una correlación positiva alta y significativa entre la salud mental y la dimensión humana del personal de enfermería de la Red de salud Pacífico Norte; lo que permitió rechazar la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

Se presenta el análisis de los datos en función a los resultados, estudios previos y teorías que fundamentan la investigación.

En la presente investigación según el objetivo general la cual fue: determinar la relación entre la salud mental y la calidad de atención del personal de enfermería de la Red de Salud Pacífico Norte, 2021, en la tabla 3 se evidencia según los resultados en la contratación de la hipótesis según la prueba Rho de Spearman cuyo coeficiente es 0,891 con una significancia bilateral de $0,00 < 0,05$, asimismo estos resultados nos muestran que existe una relación positiva alta entre las variables de estudio; en tal sentido se comprobó la hipótesis de investigación lo que permitió rechazar la hipótesis nula, estos resultados son contrastados con Álvarez et al., (2020), quienes en su estudio concluyeron que existió un efecto de salud psicológico la cual estuvo relacionada a la COVID- 19 en el personal sanitario, como lo demuestra la presencia de factores psicológicos y somatológicos, siendo el más afectado, el género femenino, así como un efecto negativo en términos de rendimiento laboral y entorno familiar, en periodo de largo plazo en el personal . De otro lado, Urpeque (2020) en su estudio, encontrando problemas de salud mental en un 34% de la población encuestada, concluyendo que el personal de enfermería en las diversas áreas de su vida, se generaron posibles afectaciones mentales, mediante los resultados de indicadores en la población. Asimismo, Morocco (2018) quien enfatiza que la calidad de atención que proporciona el personal de enfermería, es una razón que se extiende más allá de la sala del hospital, porque es desde allí, donde se aplican los principios éticos y la deontología profesional, permitiendo entender que la salud y la vida de un individuo no pueden verse como una empresa o una práctica simple de trabajo, sino como una interacción humanizada, la atención sanitaria debe demostrar dedicación, tratamiento humanizado, profesionalismo y empatía con el paciente. Asimismo, Chen et al., (2021) quien señala la importancia de la salud mental enmarcando que una persona en esta situación no puede desarrollarse adecuadamente en la sociedad, incluido el lugar de

trabajo. Además, su ausencia tiende a causar estragos en la salud física de la persona, dando lugar a patologías y enfermedades que pueden llegar a ser muy crónicas, asimismo la salud mental, por último, es muy relevante la salud mental ya que se debe al hecho de que solo a través de ella puede desarrollar plenamente todo su potencial, tanto social como profesionalmente; es fundamental que, si sospecha que su salud mental no está saludable, obtenga ayuda de un profesional (Farran, 2021).

De acuerdo al objetivo específico 1 la cual fue: Identificar el nivel de salud mental del personal de enfermería de la Red de Salud Pacífico Norte, 2022, según la tabla 1 se puede evidenciar mediante los resultados que el personal de enfermería respecto a nivel de salud mental, el 85% (68) se encuentra en un nivel medio; mientras que 15% (12) en un nivel bajo; respectivamente. Estos hallazgos son parecidos a García et al. (2020), quienes en su investigación encontraron que los profesionales de la salud estuvieron expuestos a problemas de salud mental durante el cumplimiento de sus servicios en la pandemia existiendo niveles medios altos entre el (26,5% - 44,6%) de ansiedad, respecto a la ansiedad con un (8,1% -25%), depresión (23,6% -38%), preocupación e insomnio cuya determinación según los resultados en los niveles de estrés estuvieron por debajo según lo esperado entre (3,8% -68,3%). De otro lado Urpeque (2020), realizó un estudio donde se determinó que el personal en la contingencia sanitaria, encontrando problemas de salud mental en un 34% de la población encuestada, asimismo el 15% manifestaron problemas de ansiedad, el 9% presentaron problemas psicosomáticos y el 3,3% manifestaron niveles de depresión, concluyendo que el personal de enfermería en las diversas áreas de su vida, se generaron posibles afectaciones mentales. Por su parte Cruz y Chávez (2017), mediante una investigación, donde obtuvieron como resultados que la mayoría del personal sanitario presentó un nivel de riesgo psicosocial medio y que el nivel de salud mental del personal presentó un nivel de riesgo medio. Asimismo, Alonso et al. (2020), en un artículo sobre el impacto en la salud mental del personal sanitario encontraron que el 45,7% presentó algún trastorno mental.

Así mismo, estos resultados son parecidos respecto a la variable salud mental a Condori (2020), encontrando que el 56,7% de los médicos tenían síntomas de depresión leve a moderada, el 35,7% tenía síntomas de ansiedad y el 31,9% tenían síntomas de insomnio. Por su parte Putri et al., (2020) quien menciona los beneficios de la salud mental es que incrementa la productividad; en la actualidad, en un entorno altamente competitivo, mantener el nivel de productividad requerido en el trabajo requiere una buena salud mental, incluso en momentos de alta presión laboral, una mente relajada y libre de estrés es capaz de tomar decisiones más puntuales y específicas. De la misma manera Mahin et al., (2021) señala que la salud mental es una problemática que está afectando a las sociedades, de cualquier estatus social, convirtiéndose en un desafío muy relevante, para los gobiernos. Para Nwaogu y Chan (2021) las diferentes causas que afectan a la salud mental son biológicas, como la herencia o química del cerebro, experiencias de vida, traumas, antecedentes familiares, problemas relacionados a su estilo de vida, como, actividad física y uso de sustancias y alimentación.

De acuerdo al objetivo específico 2: Identificar el nivel calidad de atención del personal de enfermería de la Red de Salud Pacifico Norte, 2022. El 82.5% (66) se encuentra en un nivel medio; mientras que 11.3% (9) en un nivel bajo; y el 6.2% (5) en el nivel alto respectivamente. Estos hallazgos difieren con Henostroza (2017), mediante su investigación encontrando que el 55,88% de los encuestados tuvieron niveles de calidad de atención buenos mientras que un 26.5% mostraron niveles muy buenos. Del mismo modo Rodríguez (2016), quien es su investigación concluyó que la calidad de atención, fueron deficientes, representados por el 20% y el 70 % señalaron que el nivel fue bueno. Asimismo, para Buste (2021) señala que la calidad de la atención en los servicios sanitarios es un compromiso de múltiples trabajadores en un hospital; sin embargo, el trabajo del profesional de enfermería es de mayor valor, porque dedica más atención directa y suele pasar más tiempo con el paciente atendido. Por su parte Boada (2019) y Donabedian (1984), quien señala que la calidad de atención es

el valor o el nivel de logro de un objetivo, que puede medirse para determinar su valor, esto también incluye a la enfermera que proporciona una atención de calidad y calidez, al tiempo que es autónoma y colaborativa con todas las personas hospitalizadas de diversas edades y patologías, sin mencionar el tratamiento humanizado tanto de ellas como de sus familiares más cercanos. En este contexto La calidad de atención es definida por la OMS, como la capacidad de prestar asistencia sanitaria, para garantizar que cada individuo reciba un conjunto de servicios, incluyendo un diagnóstico médico oportuno y la atención terapéutica más adecuada, con el fin de lograr un excelente efecto con la menor cantidad de riesgos, y el mayor nivel de satisfacción del paciente (Gamarra, 2018). En este sentido cabe señalar la importancia de la calidad de atención como lo señala Morocco (2018), es una razón que se extiende más allá de la sala del hospital, pero también a lugares como las clínicas y temas en los que una enfermera ha prestado atención, porque es desde allí, donde se aplican los principios éticos y la deontología profesional, permitiendo entender que la salud y la vida de un individuo no pueden verse como una empresa o una práctica simple de trabajo, sino como una interacción humanizada, la atención sanitaria debe demostrar dedicación, tratamiento humanizado, profesionalismo y empatía con el paciente. Por su parte Donabedian (1994) quien señala que es necesario especificar los objetivos que deben perseguirse al evaluar la calidad de los servicios en la atención, el objetivo de la atención sanitaria es conservar, restaurar y fortalecer la salud, el nivel de calidad de un proveedor de asistencia sanitaria debe medirse por el grado en que utiliza los métodos más eficaces para mejorar los resultados sanitarios (Lostaunau, 2018).

Según al objetivo específico 3: Establecer la relación entre la salud mental y la dimensión técnico científica del personal de enfermería de la Red de salud Pacífico Norte ,2022. Se evidencia según los resultados en la contratación de la hipótesis mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman cuyo coeficiente es 0,881 con una significancia bilateral de $0,00 < 0,05$, asimismo estos resultados nos muestran que existe una relación significativa positiva alta entre

la salud mental y la dimensión técnico científico del personal de enfermería de la Red de Salud Pacífico Norte ; en tal sentido se comprobó la hipótesis de investigación lo que permitió rechazar la hipótesis nula. Estos hallazgos nos evidencian que el personal de enfermería cumple proporcionalmente de manera eficiente con su labor diaria, utilizando un adecuado los recursos para lograr la atención del paciente y que estas características se relacionan con su salud mental. Estos resultados son contrastados con Gamarra (2018) quien encontró en su investigación en las dimensiones de la calidad de atención en la dimensión técnico científico tuvo una correlación positiva, representando una buena asociación, por su parte Maggi (2018) quien señala que el aspecto técnico científico en el cuidado de los pacientes, son procesos, protocolos y normas, el desarrollo del profesional de enfermería con conocimientos científicos en todos los procedimientos realizados que se basan en bases teóricas, demostrando competencia para una atención de calidad y oportuna mientras se evitan complicaciones y un mayor riesgo para el paciente se entiende como la ayuda del personal de enfermería.

Respecto al objetivo específico 4: Establecer la relación entre la salud mental y la dimensión del entorno del personal de enfermería de la Red de salud Pacífico Norte, 2022. Se evidencia según los resultados en la contratación de la hipótesis mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman cuyo coeficiente es 0,875 con una significancia bilateral de $0,00 < 0,05$, asimismo estos resultados nos muestran que existe una relación significativa positiva alta entre la salud mental y la dimensión entorno del personal del personal de enfermería de la Red de Salud Pacífico Norte ; en tal sentido se comprobó la hipótesis de investigación lo que permitió rechazar la hipótesis nula. Estos resultados son contratados por Oroya (2021) en su investigación en relación en cuanto al entorno de gestión de la calidad, fue claro que el nivel de deficiencia predominó en aproximadamente el 80% de los casos. Asimismo (Gamarra,2018) quien señala que la dimensión del entorno, es definido como los factores y aspectos del contexto en el que se presta un servicio en donde la asistencia médica sea más

eficaz, confortable, agradable, privada y, en algunos aspectos, conveniente; conlleva un nivel básico y necesario de comodidad, atmósfera, privacidad y la confianza que una persona tiene en la atención prestada en un centro sanitario; es decir, es formado por una serie de componentes y factores que permiten al usuario estar completamente satisfecho.

Según al objetivo específico 5: Establecer la relación entre la salud mental y la dimensión humana del personal de enfermería de la Red de salud Pacífico Norte, 2022. Se evidencia según los resultados en la contratación de la hipótesis mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman cuyo coeficiente es 0,869 con una significancia bilateral de $0,00 < 0,05$, asimismo estos resultados nos muestran que existe una relación significativa positiva alta entre la salud mental y la dimensión humana del personal de enfermería de la Red de Salud Pacífico Norte; en tal sentido se comprobó la hipótesis de investigación lo que permitió rechazar la hipótesis nula. Con estos resultados se puede inferir que el personal de enfermería brinda una atención humanizada a los pacientes ofreciéndoles en cierta manera un ambiente cómodo, limpio y seguro y que esta atención está relacionada a su salud mental. Asimismo, Oroya (2021) en su investigación encontró en la dimensión humana de la gestión de la calidad, descubrió que el nivel deficiente predominaba representado por el 66% de los casos, seguido del nivel muy deficiente, estos resultados son contrastados con (Gamarra, 2018) quien señala la respecto a la dimensión humana la empatía y el respeto por la persona como ser humano deben mantenerse en todo momento y en todas las acciones, como profesión humanista cuya esencia es el cuidado y el buen trato hacia el prójimo que nos define, empatía y respeto por la persona como ser humano, así como la capacidad de satisfacer las necesidades exigentes de forma eficiente, paciente y con tolerancia, manteniendo una comunicación clara, en este sentido (Maggi, 2018) conocer este aspecto personal, es importante teniendo en cuenta a la persona como un individuo, que también forma parte de una familia y vive en un contexto social específico, también implica saber que en su situación como persona.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** La relación entre la salud mental y la calidad de atención es positiva alta y significativa del personal de enfermería de la Red de Salud Pacífico Norte, según la prueba de correlación de Rho de Spearman cuyo coeficiente es 0,891 con una significancia bilateral de $0,00 < 0,05$.
- Segunda:** El nivel la salud mental del personal de enfermería es medio representado por el 85%.
- Tercera:** El nivel calidad de atención del personal de enfermería es regular representado por el 82,5%.
- Cuarta:** La relación entre la salud mental y la dimensión técnico científica es positiva alta y significativa del personal de enfermería de la Red de Salud Pacífico Norte, según la prueba de correlación de Rho de Spearman cuyo coeficiente es 0,881 con una significancia bilateral de $0,00 < 0,05$.
- Quinta:** La relación entre la salud mental y la dimensión entorno es positiva alta y significativa del personal de enfermería de la Red de Salud Pacífico Norte, según la prueba de correlación de Rho de Spearman cuyo coeficiente es 0,875 con una significancia bilateral de $0,00 < 0,05$.
- Sexta:** La relación entre la salud mental y la dimensión humana es positiva alta y significativa del personal de enfermería de la Red de Salud Pacífico Norte, según la prueba de correlación de Rho de Spearman cuyo coeficiente es 0,869 con una significancia bilateral de $0,00 < 0,05$.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A los directivos de la Red Pacífico norte evaluar la salud mental del personal de enfermería mediante un especialista, tanto en las IPRES de la zona Costa y sierra, para obtener un diagnóstico e iniciar el tratamiento.

Segunda: Se sugiere implementar estrategias que aseguren el cuidado en relación a la salud mental del profesional de enfermería, ya que han evidenciado una situación extrema en la lucha durante esta pandemia en los últimos meses. Este programa debe garantizar que los participantes reciban atención de salud mental personalizada de un profesional de la salud mental.

Tercera: Es fundamental que la institución emplee mecanismos para medir la salud mental durante periodos prolongados de tiempo para mantener datos precisos y relevantes para desarrollar planes de acción, especialmente los que deben asociarse a la calidad de atención realizadas en por el personal de enfermería.

Cuarta: Se sugiere realizar investigaciones tomando otras dimensiones de la salud mental como el estrés, la depresión y la ansiedad, relacionadas a la calidad de atención del personal de enfermería.

REFERENCIAS

- Abanto, J. (2021). Consecuencias psicológicas de la pandemia por la covid-19 en personal de salud. Hospital Regional docente de Cajamarca, 2020. (Tesis de pregrado). Recuperada de <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/4097>
- Acosta, S., Ramírez., J Reveles, I., Manríquez, M., Galindo, O., Sibly, Y., Estrada, E., Trejo,F., Flores,L. (2021). Burnout syndrome and association with work stress in nursing staff in public hospital of the northern border of Mexico. *Revista Archives of Psychiatric Nursing, Volume 35, Issue 6,2021,Pages 571-576*.Recueprado.<https://doi.org/10.1016/j.apnu.2021.07.002>.
- Arias G., J. (2021). *Diseño y metodología de Investigacion*. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Alonso J., Gemma, V., Philippe, M. , Montse, F. , Itxaso,A. ,Aragonès , M.,Campos , I., Cura,G., Meritxell E. , João, F. (2021). Mental health impact of the first wave of COVID-19 pandemic on Spanish healthcare workers: A large cross-sectional survey
Rev Psiquiatr Salud Ment (Engl Ed. Apr-Jun 2021;14(2):90-105.Recueprado de doi: 10.1016/j.rpsm.2020.12.001. Epub 2020 Dec 10.
- Álvarez, Á.; Benítez,D.y Castellanos, L. (2020). Impacto psicológico de la COVID-19 en el personal de salud del sistema sanitario salvadoreño. (Doctoral thesis, Universidad de El Salvador). Recuperado de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/22574/>
- Boada, A., Barbosa, A., y Cobo, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación En Salud Universidad De Boyacá, 6 (1), 55-71*. Recuperado de <https://doi.org/10.24267/23897325.408>.
- Brennan,E., Ashley N. Danguedan, y Cunningham, A.(2021).Mental Health in Pediatric Rheumatology: An Opportunity to Improve Outcomes. *Rheumatic Disease*

Clinics of North America, Volume 48, Issue 1, Pages 67-90. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.rdc.2021.09.012>.

Buste, A. (2021). Evaluación de Calidad de Atención y Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud, Ecuador, 2021. (Tesis de maestría). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72917/Buste_FA E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Carranza, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud San Martín de Porres- Pacasmayo 2020. (Tesis de maestría). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49586/Carranza_SCS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CENEPRE (2021). Escenario de riesgo por covid-19 departamento de Ancash ciudades de Chimbote y Huaraz. Recuperado de http://sigrid.cenepred.gob.pe/sigridv3/storage/biblioteca//10379_escenario-de-riesgo-por-

Condori, Y. (2021). Asociación entre la exposición al covid-19 y la presencia de síntomas de depresión, ansiedad e insomnio en el personal médico que labora en los hospitales de la región Arequipa.(Tesis de pregrado).Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/11070/MCcoary1.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Chen, Y., Xiaojun, Z., Shixiang, C., Yanwen, Z., Yulu, W., Qi, L., Yue ,Z. (2021)Bibliometric analysis of mental health during the COVID-19 pandemi., *Revista Asian Journal of Psychiatry, Volume 65,2021,102846.*Recueprado de ,<https://doi.org/10.1016/j.ajp.2021.102846>.

Cruz , M. y Chávez G, J.(2017). Factores de riesgo psicosocial y salud mental del personal sanitario del policlínico de la policía nacional del Perú. Huaraz, 2017.(Tesis de maestro). Recuperado de

http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2673/T033_41726715_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R., y Mendoza, T., C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Recueprado de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Farran, N. (2021). Mental health in Lebanon: *Tomorrow's silent epidemic*, *Mental Health & Prevention*, Volume 24, 2021, 200218, ISSN 2212-6570. Recueprado de <https://doi.org/10.1016/j.mhp.2021.200218>.

Halcomb E., McInnes, S. Patterson, C., Lorna, M., Brid, S. (2021). Australian general practice nurse involvement in mental health: A descriptive survey. *Revista Collegian*, 2021, ISSN 1322-7696. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.colegn.2021.10.011>.

Henostroza, J. (2017). Motivación laboral y calidad de atención al usuario interno del Hospital EsSalud II –Huaraz, 2017. (Tesis de maestro, Universidad Cesar Vallejo) Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29626>

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Recueprado de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Huarcaya, J. (2020). Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19 | Huarcaya-Victoria Perú | *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública (ins.gob.pe)* Med Exp Salud Publica. Recuperado de <https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/5419/0>

García, J., Gómez, J., Martín, J., Fagundo, J., Ayuso, D., Martínez, J., Ruiz, C. (2021). Impacto del SARS-CoV-2 (Covid-19) en la salud mental de los profesionales sanitarios: una revisión sistemática. *Rev Esp Salud Pública*. 2020; 94: 23 de

julio e202007088.Recuperado de
https://www.mscbs.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL94/REVISIONES/RS94C_202007088.pdf

Gamarra , Y. (2021). Características de la ansiedad en el personal de salud que labora en el área Covid-19 y no Covid-19 del Hospital Regional del Cusco, periodo febrero - marzo del 2021. (*Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cuzco*).Recuperado de
<https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4052>

Gamarra,J. (2018). Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes. Puesto de Salud 15 de Enero, 2018. (*Tesis de pregrado*) Recuperado de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17303/Gamarra_PJ..pdf?sequence=1&isAllowed=y

González, J., Polo, S., Rodríguez, Y., Giménez, A., Mateos, Á., Arranz, R., Massó C. (2021).Nivel de ansiedad de los profesionales de sala de partos durante la pandemia por COVID-19.*Revista Clínica e Investigación en Ginecología y Obstetricia, Volume 49, Issue 1,100704,ISSN 0210-Recueprado de*
<https://doi.org/10.1016/j.gine.2021.100704>

Gómez, C. y Gundín, O. (2018). Resiliencia, optimismo y burnout académico en estudiantes universitarios. *Revista European Journal of Education and Psychology,* 47-59. Recueprado de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6471760>

Ipsos (2021). *Global Health Monitor 2021*.Recuperado de <https://www.ipsos.com/es-pe/global-health-monitor-2021>

Lærk,e M., Nikolajew, R., Nicola J. Reavley, H., Bøggild, Charlotte ,O. (2021).The social route to mental health: A systematic review and synthesis of theories linking social relationships to mental health to inform interventions. *Revista SSM - Mental Health, Volume 1,2021,100042.* Recuperado de
[https://doi.org/10.1016/j.ssmmh.2021.100042.](https://doi.org/10.1016/j.ssmmh.2021.100042)

- Liu, Q., Guan, X., Wu, P., Wang, X., Zhou, L., Tong, Y., Ren, R., Leung, K., Lau, E., Wong, J., Xing, X., Xiang, N., Wu, Y., Li, C., Chen, Q., Li, D., Liu, T., Zhao, J., Liu, M., Tu, X., Feng, Z. (2020). Early transmission dynamics in Wuhan, China, of novel coronavirus-infected pneumonia. *Revista New England Journal of Medicine*, 382(1), 1199-1207. Recuperado de <https://doi.org/10.1056/NEJMoa2001316>
- Mahin, G., Tayebbeh, N., Bahadivand, S., Doosti, A. (2021). Global prevalence of unmet need for mental health care among adolescents: A systematic review and meta-analysis. *Revista Archives of Psychiatric Nursing*, Volume 36, Pages 1-6, ISSN 0883-9417. Recueprado de <https://doi.org/10.1016/j.apnu.2021.10.008>
- Maggi, V. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. (Tesis de maestro) Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Málaga, G. (2020). Prevalencia de ansiedad, depresión, estrés post-traumático y factores relacionados en personal sanitario y administrativo de un hospital de tercer nivel de atención durante la pandemia de COVID-19. (tesis de maestría). Recuperado de https://www.ins.gob.pe/prisa/ver_investigacion.aspx?D1F9BF85-A474-4175-9B4B-98FECC69DA80
- Martínez, R., González, L., Navarr, N., De la Roca, C., J., Reynoso, O. (2020). Resiliencia asociada a factores de salud mental y sociodemográficos en enfermeros mexicanos durante COVID-19. *Revista electrónica trimesntral de enfermería vol20. Num. 63*. Recuperado de <https://doi.org/10.6018/eglobal.452781>
- Morocco, E. (2018). Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón – Puno, 2017. (tesis pre grado). Recuperado de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7883>

- Navinés, R., Olivé, V., Fonseca, F., y Martín, R. (2021). Work stress and resident burnout, before and during the COVID-19 pandemia. *Revista An up-date. Medicina Clínica (English Edition)*, 15(Issue 3, 13 August 2021, Pages 130-140). Recuperado de doi:<https://doi.org/10.1016/j.medcli.2021.04.003>
- Nwaogu, M. y Chan, P. (2021). Work-related stress, psychophysiological strain, and recovery among on-site construction personnel. *Revista Automation in Construction, Volume 125, 103629*. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.autcon.2021.103629>
- Lostaunau, J.(2018). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018. (Tesis de maestro). Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20%20Johanna%20Cristhina%20Lostaunau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Olivares, C. (2018). Factores asociados a la percepción de la calidad de atención de las usuarias del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital III Goyeneche – 2018. (Tesis de maestro, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8624/MDDolmoc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oroya, A. (2021). Estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – 2021. (Tesis de maestro). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69153/Oroya_MAT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Osorio, J., y Cárdenas, L. (2017). Work stress: a review study. *Revista Divers.: Perspect. Psico*, 13(1) (2017).Recuepradi de doi:<http://dx.doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>

- Pincay, K. (2021). Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud. (Tesis de maestro, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59033/Pincay_OKJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Putri, M. Rahmaniar, S., Fitri, D. (2020). Risk factor analysis of work stress and muscle pain among high school teachers in Makassar. *Revista Enfermería Clínica, Volume 30, Supplement 2, Pages 444-448*. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.07.134>.
- Ramírez, F., Misol, R., Alonso., Tizón, J. (2021). Pandemia de la COVID 19: efectos en la salud mental de los profesionales sanitarios. Atención Primaria. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102175>
- Reaño, R. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del hospital regional Lambayeque, Chiclayo, 2019. (tesis pregrado). Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7896>
- Rodríguez, H. (2016). Calidad de atención en salud de usuarios internos y externos del servicio de obstetricia del Hospital Goyeneche de Arequipa ,2015. (Tesis de maestro, Universidad Católica de Santa María). Recuperado de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/5826>.
- Tao, C., Rui, Z., Nengliang, Y., Shuangshuang, W. (2021) .Mental health of homebound older adults in China. *Revista Geriatric Nursing, Volume 43, 2022, Pages 124-129*, Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.gerinurse.2021.11.012>.
- Ríos, E. (2020). Factores relacionados a la percepción de la calidad de atención en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital III Goyeneche 2020. (Tesis pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10931>.
- Urpeque, R. (2020). Estado de salud mental en personal de salud frente al COVID – 19 de un hospital III – 1, Chiclayo – 2020. (Tesis de pregrado, Universidad

Catolica Santo Toribio Moro viejo). Recuperado de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3402>

Vásquez, L (2020). Ansiedad, depresión y estrés en trabajadores del Hospital Cayetano Heredia durante la pandemia de COVID 19 durante el año 2020(Tesis doctoral). Recuperado de http://lareferencia.org/vufind/Record/PE_ea931aa7ff9c9f25a54fc657577dc4d7/Description#openaire.

Vásquez, A. (2020). *Metodología de la investigación*. Recueprado de <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

Wijbenga, L. Winter,A., Almansa,J., Wilma A., Vollebergh, L., Korevaar, J.,Hofstra, A.. (2021).Multiple health risk behaviors and mental health from a life course perspective: The Dutch TRAILS study. *Revista Preventive Medicine,Volume 154,106870*. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.ypped.2021.106870>

Yépez,L.(2020).Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020 .*Revista The Ecuador Journal of MedicineVol. 2 Núm. 2 (2021)*. Recuperado de <https://doi.org/10.46721/tejom-vol2iss2-2021-12-22>

Yamna, T., Matthew, J., Spittal,J., Milner,D., La M. (2020).All-cause mortality and the time-varying effects of psychosocial work stressors: A retrospective cohort study using the HILDA survey. *Revista Social Science & Medicine,Volume 266,113452*. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2020.113452>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Salud Mental	Según la Organización Mundial de la Salud señala que la salud mental como el estado de bienestar en el cual la persona es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida y trabajar de forma productiva y fructífera, y es capaz de hacer una contribución a su comunidad (Lærke et al.2021).	Conjunto de capacidades, afrontar las tensiones normales de la vida el cual será medido y evaluado a través de un Cuestionario de tipo Likert, instrumento que se utilizó para la recolección de datos, tiene 7 dimensiones y 3 indicadores.	Estrés	Identificación de síntomas de estrés, depresión y ansiedad.	Ordinal
			Ansiedad		
			Depresión		
			Intrusión	Impacto estresor	
			Hiperactivación		
			Evitación	Adaptación a experiencias adversas	
Resiliencia					
Calidad de atención	Definida por la OMS como la eficacia de la ayuda sanitaria para cerciorar que todo individuo le toque un conjunto de servicios ya sea tanto como un diagnostico medico oportuno como también recibir su atención terapéutica más adecuada para así adquirir un cuidado del personal sanitario en optima condición, obtener un excelente efecto con un mínimo de los riesgos e iatrogenias y la más alta satisfacción del paciente que se encuentra en un proceso de recuperación (Gamarra,2018).	Conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria optima; el cual será medido y evaluado a través de un Cuestionario de tipo Likert, instrumento que se utilizó para la recolección de datos, tiene 3 dimensiones y 9 indicadores.	Técnico científico	- Desempeño -Competencia -Eficacia	Ordinal
			Funcional entorno	- Orden -Señalización -Comodidad	
			Interpersonal Humano	- Confianza -Amabilidad -Empatía	

Anexo 2: Validez de los instrumentos de recolección de datos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Salud mental y calidad de atención del personal de enfermería de la Red de Salud Pacífico Norte, 2022

INSTRUMENTO: SALUD MENTAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	Criterios de Evaluación								Observación y/o recomendaciones
			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre los ítems y la opción de respuesta		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SALUD MENTAL	Estrés	¿Siente usted que le cuesta relajarse?	X		X		X		X		
		¿Siente que reacciona exageradamente en ciertas situaciones?	X		X		X		X		
		¿Se siente nervioso?	X		X		X		X		
		¿Se siente agitado?	X		X		X		X		
		¿Siente que no tolera situaciones que le impidan realizar o continuar con lo que estaba haciendo?	X		X		X		X		
		¿Se siente irritable?	X		X		X		X		
	Ansiedad	¿Tiene la sensación de tener la boca seca?	X		X		X		X		
		¿Siente que se le hace difícil respirar?	X		X		X		X		

		¿Siente que sus manos tiemblan?	X		X		X		X		
		¿Se siente preocupado(a) por situaciones en las cuales podría tener pánico?	X		X		X		X		
		¿Siente que se le dificulta terminar las cosas?	X		X		X		X		
		¿Siente que está al punto de pánico?	X		X		X		X		
		¿Siente los latidos de su corazón a pesar de no haber realizado esfuerzo físico?	X		X		X		X		
		¿Siente que tiene miedo sin ningún motivo?	X		X		X		X		
	Depresion	¿Siente que se le hace difícil tomar la iniciativa para hacer cosas?	X		X		X		X		
		¿Se siente deprimido?	X		X		X		X		
	Intrusion	¿Cualquier recuerdo le hace volver a sentir lo que sintió en ese tiempo?	X		X		X		X		
		¿Otras cosas le hacen pensar en el acontecimiento vivido?	X		X		X		X		
		¿Piensa en lo sucedido aun cuando no quiere hacerlo?	X		X		X		X		
		¿Imágenes de lo acontecido invadían su mente?	X		X		X		X		
		¿Le invadieron fuertes sentimientos sobre lo acontecido?	X		X		X		X		
		¿Soñaba con lo acontecido?	X		X		X		X		
	Hiperactivacion	¿Tuvo problemas para conciliar el sueño?	X		X		X		X		
		¿Se sintió irritado durante este tiempo?	X		X		X		X		
		¿Se sobresaltaba o asustaba fácilmente?	X		X		X		X		
		¿Tuvo problemas de concentración?	X		X		X		X		
		¿Las cosas que le recordaban lo acontecido le ocasionaban reacciones?	X		X		X		X		
		¿Se sentía vigilante y en guardia?	X		X		X		X		
	Evitacion	¿Procura actualmente no alterarse cuando recuerda lo acontecido?	X		X		X		X		

		¿Siente como que no hubiese sucedido o no fue real?	X		X		X		X		
		¿Se mantuvo lejos de cualquier cosa que le recordara lo acontecido?	X		X		X		X		
		¿Intentaba no pensar en lo acontecido?	X		X		X		X		
		¿Se dio cuenta de que quedaron sentimientos sin resolver?	X		X		X		X		
		¿Sus sentimientos sobre lo acontecido estaban calmados?	X		X		X		X		
		¿Intentaba apartarlos de su memoria?	X		X		X		X		
	Resiliencia	¿Cuándo se enfrenta a problemas intenta ver su lado más cómico?	X		X		X		X		
		¿Siente que al enfrentarse a dificultades puede hacerse más fuerte?	X		X		X		X		
		¿Siente que puede manejar muchas situaciones a la vez?	X		X		X		X		
		¿Siente al creer en usted mismo le permite superar los tiempos difíciles?	X		X		X		X		
		¿Tiene tendencia a recuperarse pronto luego de enfermedades o dificultades?	X		X		X		X		
		¿Se considera capaz de manejar sentimientos desagradables y dolorosos como tristeza, temor y enfado?	X		X		X		X		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar la Salud Mental

OBJETIVOS: Medir el nivel de Salud mental

DIRIGIDO A: Personal de Enfermería de la Red de Salud Pacifico Norte

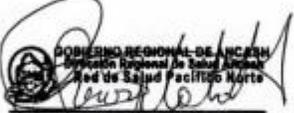
VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS DEL EVALUADOR:

Rivasplata Horna Jorge Rafael

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Publica


GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Dirección Regional de Salud Pública
Red de Salud Pacifico Norte

Mg. C.D. Jorge R/ Rivasplata Horna
COT. 15478
COORDINADOR DE SERVICIOS DE SALUD
20086407
Firma



instrumento debe asignarse una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TÍTULO DE LA TESIS: Salud Mental y Calidad de Atención del personal de enfermería de la Red de Salud
Pacífico Norte, 2022.**

INSTRUMENTO: CALIDAD DE ATENCIÓN

VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEMS	Opción de respuesta					Criterios de Evaluación							
			1	2	3	4	5	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre los ítems y la opción de la respuesta	
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SXI	NO
Calidad de Atención	Técnica científica	1.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de Enfermería logra satisfacer las necesidades básicas de los pacientes tanto al ingreso y egreso?						X		X		X		X	
		2.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de Enfermería cumple eficientemente con los objetivos planificados en el plan de cuidados durante su turno?						X		X		X		X	
		3.- ¿En su área de trabajo Ud. ha observado que hay enfermeras(os) que hacen uso adecuado de los recursos disponibles en la atención del paciente?						X		X		X		X	
		4.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que la atención brindada por el personal de Enfermería es de forma continua o interrumpida?						X		X		X		X	
		5.- ¿Al realizar algún procedimiento la enfermera utilizo equipo de bioseguridad?						X		X		X		X	
		6.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que la atención brindada por el personal de enfermería durante la atención es con mínimos eventos adversos?						X		X		X		X	

	Funcional - Entorno	7.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería respeta los derechos, cultura y sus características individuales del paciente?						X		X		X		X	
		8.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería colabora con el medico de turno en brindar información al familiar por medio de una videollamada?						X		X		X		X	
		9.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería muestra mayor interés en la atención del paciente?						X		X		X		X	
		10.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería siempre muestra un trato cordial, cálido y empático durante la atención del paciente?						X		X		X		X	
		11.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería respeta los principios ético-deontológicos en la atención del paciente?						X		X		X		X	
	Interpersonal Humano	12.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda comodidad adecuada en la atención del paciente?						X		X		X		X	
		13.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda un ambiente cómodo al paciente?						X		X		X		X	
		14.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería ofrece al paciente un ambiente limpio?						X		X		X		X	
		15.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería ofrece al paciente un ambiente ordenado?						X		X		X		X	
		16.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda la privacidad adecuada durante su atención?						X		X		X		X	

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre calidad de atención

OBJETIVOS: Medir calidad de atención

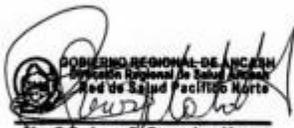
DIRIGIDO A: Personal de Enfermería de la Red de Salud Pacífico Norte

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS DEL EVALUADOR: Rivasplata Horna Jorge Rafael

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Salud Pública


GOBIERNO REGIONAL DE ANCAH
Dirección Regional de Salud Pública
Red de Salud Pacífico Norte

Ms. C.D. Jorge R. Rivasplata Horna
COT. 35478
COORDINADOR DE SERVICIOS DE SALUD
2006907
Firma



instrumento debe asignarse una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Salud Mental y Calidad de Atención del personal de enfermería de la Red de Salud Pacifico Norte,2022

INSTRUMENTO: SALUD MENTAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	Criterios de Evaluación								Observación y/o recomendaciones
			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre los ítems y la opción de respuesta		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SALUD MENTAL	Estrés	¿Siente usted que le cuesta relajarse?	X		X		X		X		
		¿Siente que reacciona exageradamente en ciertas situaciones?	X		X		X		X		
		¿Se siente nervioso?	X		X		X		X		
		¿Se siente agitado?	X		X		X		X		
		¿Siente que no tolera situaciones que le impidan realizar o continuar con lo que estaba haciendo?	X		X		X		X		
		¿Se siente irritable?	X		X		X		X		
	Ansiedad	¿Tiene la sensación de tener la boca seca?	X		X		X		X		
		¿Siente que se le hace difícil respirar?	X		X		X		X		
		¿Siente que sus manos tiemblan?	X		X		X		X		

		¿Se siente preocupado(a) por situaciones en las cuales podría tener pánico?	X		X		X		X		
		¿Siente que se le dificulta terminar las cosas?	X		X		X		X		
		¿Siente que está al punto de pánico?	X		X		X		X		
		¿Siente los latidos de su corazón a pesar de no haber realizado esfuerzo físico?	X		X		X		X		
		¿Siente que tiene miedo sin ningún motivo?	X		X		X		X		
	Depresion	¿Siente que se le hace difícil tomar la iniciativa para hacer cosas?	X		X		X		X		
		¿Se siente deprimido?	X		X		X		X		
	Intrusion	¿Cualquier recuerdo le hace volver a sentir lo que sintió en ese tiempo?	X		X		X		X		
		¿Otras cosas le hacen pensar en el acontecimiento vivido?	X		X		X		X		
		¿Piensa en lo sucedido aun cuando no quiere hacerlo?	X		X		X		X		
		¿Imágenes de lo acontecido invadían su mente?	X		X		X		X		
		¿Le invadieron fuertes sentimientos sobre lo acontecido?	X		X		X		X		
		¿Soñaba con lo acontecido?	X		X		X		X		
	Hiperactivacion	¿Tuvo problemas para conciliar el sueño?	X		X		X		X		
		¿Se sintió irritado durante este tiempo?	X		X		X		X		
		¿Se sobresaltaba o asustaba fácilmente?	X		X		X		X		
		¿Tuvo problemas de concentración?	X		X		X		X		
		¿Las cosas que le recordaban lo acontecido le ocasionaban reacciones?	X		X		X		X		
		¿Se sentía vigilante y en guardia?	X		X		X		X		

	Evitacion	¿Procura actualmente no alterarse cuando recuerda lo acontecido?	X		X		X		X		
		¿Siente como que no hubiese sucedido o no fue real?	X		X		X		X		
		¿Se mantuvo lejos de cualquier cosa que le recordara lo acontecido?	X		X		X		X		
		¿Intentaba no pensar en lo acontecido?	X		X		X		X		
		¿Se dio cuenta de que quedaron sentimientos sin resolver?	X		X		X		X		
		¿Sus sentimientos sobre lo acontecido estaban calmados?	X		X		X		X		
		¿Intentaba apartarlos de su memoria?	X		X		X		X		
	Resiliencia	¿Cuándo se enfrenta a problemas intenta ver su lado más cómico?	X		X		X		X		
		¿Siente que al enfrentarse a dificultades puede hacerse más fuerte?	X		X		X		X		
		¿Siente que puede manejar muchas situaciones a la vez?	X		X		X		X		
		¿Siente al creer en usted mismo le permite superar los tiempos difíciles?	X		X		X		X		
		¿Tiene tendencia a recuperarse pronto luego de enfermedades o dificultades?	X		X		X		X		
		¿Se considera capaz de manejar sentimientos desagradables y dolorosos cómo tristeza, temor y enfado?	X		X		X		X		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar la Salud Mental

OBJETIVOS: Medir el nivel de Salud mental

DIRIGIDO A: Personal de Enfermería de la Red de Salud Pacifico Norte

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS DEL EVALUADOR: Morales Chihuahua Rosana

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister con mención en Docencia, Investigación y Curricula.



instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponde

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Salud Mental y Calidad de Atención del personal de enfermería de la Red de Salud Pacífico Norte, 2022.

INSTRUMENTO: CALIDAD DE ATENCIÓN

VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEMS	Opción de respuesta					Criterios de Evaluación							
			1	2	3	4	5	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre los ítems y la opción de la respuesta	
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SXI	NO
Calidad de Atención	Técnica científica	1.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de Enfermería logra satisfacer las necesidades básicas de los pacientes tanto al ingreso y egreso?						X		X		X		X	
		2.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de Enfermería cumple eficientemente con los objetivos planificados en el plan de cuidados durante su turno?						X		X		X		X	
		3.- ¿En su área de trabajo Ud. ha observado que hay enfermeras(os) que hacen uso adecuado de los recursos disponibles en la atención del paciente?						X		X		X		X	
		4.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que la atención brindada por el personal de Enfermería es de forma continua o interrumpida?						X		X		X		X	
		5.- ¿Al realizar algún procedimiento la enfermera utilizo equipo de bioseguridad?						X		X		X		X	
		6.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que la atención brindada por el personal de enfermería durante la atención es con mínimos eventos adversos?						X		X		X		X	

	Funcional - Entorno	7.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería respeta los derechos, cultura y sus características individuales del paciente?						X		X		X		X	
		8.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería colabora con el medico de turno en brindar información al familiar por medio de una videollamada?						X		X		X		X	
		9.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería muestra mayor interés en la atención del paciente?						X		X		X		X	
		10.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería siempre muestra un trato cordial, cálido y empático durante la atención del paciente?						X		X		X		X	
		11.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería respeta los principios ético-deontológicos en la atención del paciente?						X		X		X		X	
	Interpersonal Humano	12.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda comodidad adecuada en la atención del paciente?						X		X		X		X	
		13.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda un ambiente cómodo al paciente?						X		X		X		X	
		14.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería ofrece al paciente un ambiente limpio?						X		X		X		X	
		15.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería ofrece al paciente un ambiente ordenado?						X		X		X		X	
		16.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda la privacidad adecuada durante su atención?						X		X		X		X	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre calidad de atención

OBJETIVOS: Medir calidad de atención

DIRIGIDO A: Personal de Enfermería de la Red de salud Pacífico Norte

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS DEL EVALUADOR: Morales Chihuahua Rosana

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster con Mención en Docencia, Investigación y Curricula



GOBIERNO REGIONAL DE ARECASH
Dirección Regional de Salud Arecash
Red de Salud Pacífico Norte

Mag. Enf. Rosana J. Morales Chihuahua
COORDINADORA PRESUPUESTAL PP T8'VIN

Firma

instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Salud Mental y Calidad de Atención del personal de enfermería de la Red de Salud Pacifico Norte,2022

INSTRUMENTO: SALUD MENTAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	Criterios de Evaluación								Observación y/o recomendaciones
			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre los ítems y la opción de respuesta		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SALUD MENTAL	Estrés	¿Siente usted que le cuesta relajarse?	X		X		X		X		
		¿Siente que reacciona exageradamente en ciertas situaciones?	X		X		X		X		
		¿Se siente nervioso?	X		X		X		X		
		¿Se siente agitado?	X		X		X		X		
		¿Siente que no tolera situaciones que le impidan realizar o continuar con lo que estaba haciendo?	X		X		X		X		
		¿Se siente irritable?	X		X		X		X		
	Ansiedad	¿Tiene la sensación de tener la boca seca?	X		X		X		X		
		¿Siente que se le hace difícil respirar?	X		X		X		X		
		¿Siente que sus manos tiemblan?	X		X		X		X		

		¿Se siente preocupado(a) por situaciones en las cuales podría tener pánico?	X		X		X		X		
		¿Siente que se le dificulta terminar las cosas?	X		X		X		X		
		¿Siente que está al punto de pánico?	X		X		X		X		
		¿Siente los latidos de su corazón a pesar de no haber realizado esfuerzo físico?	X		X		X		X		
		¿Siente que tiene miedo sin ningún motivo?	X		X		X		X		
	Depresion	¿Siente que se le hace difícil tomar la iniciativa para hacer cosas?	X		X		X		X		
		¿Se siente deprimido?	X		X		X		X		
	Intrusion	¿Cualquier recuerdo le hace volver a sentir lo que sintió en ese tiempo?	X		X		X		X		
		¿Otras cosas le hacen pensar en el acontecimiento vivido?	X		X		X		X		
		¿Piensa en lo sucedido aun cuando no quiere hacerlo?	X		X		X		X		
		¿Imágenes de lo acontecido invadían su mente?	X		X		X		X		
		¿Le invadieron fuertes sentimientos sobre lo acontecido?	X		X		X		X		
		¿Soñaba con lo acontecido?	X		X		X		X		
	Hiperactivacion	¿Tuvo problemas para conciliar el sueño?	X		X		X		X		
		¿Se sintió irritado durante este tiempo?	X		X		X		X		
		¿Se sobresaltaba o asustaba fácilmente?	X		X		X		X		
		¿Tuvo problemas de concentración?	X		X		X		X		
		¿Las cosas que le recordaban lo acontecido le ocasionaban reacciones?	X		X		X		X		
		¿Se sentía vigilante y en guardia?	X		X		X		X		

	Evitacion	¿Procura actualmente no alterarse cuando recuerda lo acontecido?	X		X		X		X		
		¿Siente como que no hubiese sucedido o no fue real?	X		X		X		X		
		¿Se mantuvo lejos de cualquier cosa que le recordara lo acontecido?	X		X		X		X		
		¿Intentaba no pensar en lo acontecido?	X		X		X		X		
		¿Se dio cuenta de que quedaron sentimientos sin resolver?	X		X		X		X		
		¿Sus sentimientos sobre lo acontecido estaban calmados?	X		X		X		X		
		¿Intentaba apartarlos de su memoria?	X		X		X		X		
	Resiliencia	¿Cuándo se enfrenta a problemas intenta ver su lado más cómico?	X		X		X		X		
		¿Siente que al enfrentarse a dificultades puede hacerse más fuerte?	X		X		X		X		
		¿Siente que puede manejar muchas situaciones a la vez?	X		X		X		X		
		¿Siente al creer en usted mismo le permite superar los tiempos difíciles?	X		X		X		X		
		¿Tiene tendencia a recuperarse pronto luego de enfermedades o dificultades?	X		X		X		X		
		¿Se considera capaz de manejar sentimientos desagradables y dolorosos cómo tristeza, temor y enfado?	X		X		X		X		

RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar la Salud Mental

OBJETIVOS: Medir el nivel de Salud mental

DIRIGIDO A: Personal de Enfermería de la Red de Salud Pacifico Norte

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS DEL EVALUADOR: Vásquez Lavado Elena Flor

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Gestión de los servicios de Salud

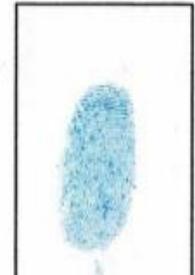
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Dirección Regional de Salud Ancash
Red de Salud Pacifico Norte



Mg. Elena Flor Vasquez Lavado
JEFE DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL SALUD (UAIS)

Firma

instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Salud Mental y Calidad de Atención del personal de enfermería de la Red de Salud Pacífico Norte, 2022.

INSTRUMENTO: CALIDAD DE ATENCIÓN

VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEMS	Opción de respuesta					Criterios de Evaluación							
			1	2	3	4	5	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre los ítems y la opción de la respuesta	
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SXI	NO
Calidad de Atención	Técnica científica	1.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de Enfermería logra satisfacer las necesidades básicas de los pacientes tanto al ingreso y egreso?						X		X		X		X	
		2.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de Enfermería cumple eficientemente con los objetivos planificados en el plan de cuidados durante su turno?						X		X		X		X	
		3.- ¿En su área de trabajo Ud. ha observado que hay enfermeras(os) que hacen uso adecuado de los recursos disponibles en la atención del paciente?						X		X		X		X	
		4.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que la atención brindada por el personal de Enfermería es de forma continua o interrumpida?						X		X		X		X	
		5.- ¿Al realizar algún procedimiento la enfermera utilizo equipo de bioseguridad?						X		X		X		X	
		6.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que la atención brindada por el personal de enfermería durante la atención es con mínimos eventos adversos?						X		X		X		X	

	Funcional - Entorno	7.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería respeta los derechos, cultura y sus características individuales del paciente?						X		X		X		X	
		8.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería colabora con el medico de turno en brindar información al familiar por medio de una videollamada?						X		X		X		X	
		9.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería muestra mayor interés en la atención del paciente?						X		X		X		X	
		10.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería siempre muestra un trato cordial, cálido y empático durante la atención del paciente?						X		X		X		X	
		11.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería respeta los principios ético-deontológicos en la atención del paciente?						X		X		X		X	
	Interpersonal Humano	12.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda comodidad adecuada en la atención del paciente?						X		X		X		X	
		13.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda un ambiente cómodo al paciente?						X		X		X		X	
		14.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería ofrece al paciente un ambiente limpio?						X		X		X		X	
		15.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería ofrece al paciente un ambiente ordenado?						X		X		X		X	
		16.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda la privacidad adecuada durante su atención?						X		X		X		X	

RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de calidad de atención

OBJETIVOS: Medir calidad de atención

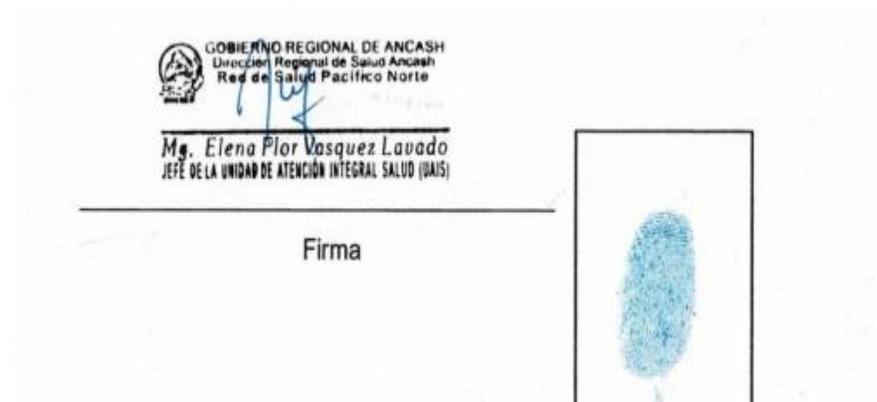
DIRIGIDO A: Personal de enfermería de la Red de Salud Pacifico Norte

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS DEL EVALUADOR: Vásquez Lavado Elena Flor

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Gestión de los servicios de Salud



instrumento debe asignarse una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Anexo 3: Validación de juicio de expertos de los instrumentos

Experto	Dictamen
1	Aplicable
2	Aplicable
3	Aplicable

Anexo 4: Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach de los instrumentos

Estadísticas de Fiabilidad

Variable	Alfa de cronbach	N° de elementos	Niveles
Salud mental	.937	41 preguntas Instrumento I	Bueno
Calidad de atencion	.985	16 preguntas Instrumento II	Bueno

Confiabilidad de los instrumentos

Instrumento de salud mental

P	Sexo	Edad	ÍTEMS																																									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	
1	F	30-39 años	2	1	2	4	4	2	2	2	1	2	2	2	1	2	5	2	2	2	2	2	3	2	2	4	1	2	3	4	3	2	5	2	2	2	5	4	5	4	5	5	4	
2	M	30-39 años	3	3	3	2	3	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	4	1	3	1	3	3	5	4	2	3	4	4	1	2	2	2	5	4	5	4	3	
3	F	30-39 años	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	
4	F	30-39 años	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	2	5	5	
5	F	40-49 años	3	3	1	2	5	1	1	2	1	1	2	3	1	2	2	1	4	3	3	2	3	3	2	2	3	1	2	3	4	3	4	2	2	2	2	3	5	5	5	5	4	
6	F	30-39 años	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	4	2	2	2	3	3	5	1	5	3	5	2	5	1	5	3	1	5	5	5	1	2	5	5	2	3	4	3	3	4	3	
7	F	29-29 años	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	5	4	3
8	F	30-39 años	1	2	1	4	3	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3	4	4	4
9	F	30-39 años	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	4	4	4
10	F	30-39 años	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	1	4	2	4	4	4	4	2	2	1	1	2	4	4	5	5	4
11	F	40-49 años	3	4	2	2	3	1	1	3	2	2	3	3	1	2	2	1	5	3	5	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	3	2	2	4	3	4	3	4	5	5	
12	M	40-49 años	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	5	1	5	2	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	F	30-39 años	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	4	4	3	4	4	4
14	F	30-39 años	3	1	1	3	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	4	3	2	3	4	3	

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	41

Instrumento de Calidad de atencion

P	Sexo	Edad	ÍTEM S															
			3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
1	F	30-39 años	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
2	M	30-39 años	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	F	30-39 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	F	30-39 años	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
5	F	40-49 años	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6	F	30-39 años	3	3	3	4	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
7	F	29-29 años	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
8	F	30-39 años	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
9	F	30-39 años	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
10	F	30-39 años	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
11	F	40-49 años	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	M	40-49 años	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	F	30-39 años	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	F	30-39 años	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	16

ANEXO 5: Instrumentos de recolección de datos



Cuestionario: Salud mental

Instrucciones: Estimada(o) Licenciada (o) de la Microred Cabana: El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer su nivel de salud mental con la finalidad de elaborar un sistema de estrategias para mejorar los niveles de salud mental a fin de crear indicadores evaluativos para contribuir a la mejora de la calidad de atención. Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole atentamente su colaboración. Para responder elija una sola respuesta para cada pregunta y marque con una X.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS	
Nombre	
Edad	20-29 años () 30-49 años () 50-59 años () mas 60 años ()
Sexo	M () F ()
Tipo de contrato	Serums () Contratado () Nombrado ()

Ítems	Nunca	A veces	A menudo	Casi Siempre	Siempre
Indicador: identificación de síntomas de estrés, ansiedad y depresión					
1.- ¿Siente usted que le cuesta relajarse?					
2.- ¿Tiene la sensación de tener la boca seca?					
3.- ¿Siente que se le hace difícil respirar?					
4.- ¿Siente que se le hace difícil tomar la iniciativa para hacer cosas?					
5.- ¿Siente que reacciona exageradamente en ciertas situaciones?					

6.- ¿Siente que sus manos tiemblan?					
7.-¿Se siente nervioso?					
8.- ¿Se siente preocupado(a) por situaciones en las cuales podría tener pánico?					
9.-¿Se siente agitado?					
10.- ¿Siente que se le dificulta terminar las cosas?					
11.-¿Se siente deprimido?					
12.- ¿Siente que no tolera situaciones que le impidan realizar o continuar con lo que estaba haciendo?					
13.- ¿Siente que está al punto de pánico?					
14.-¿Se siente irritable?					
15.- ¿Siente los latidos de su corazón a pesar de no haber realizado esfuerzo físico?					
16.- ¿Siente que tiene miedo sin ningún motivo?					
Indicador: impacto estresor (Responda en relación a las atenciones durante la pandemia COVID-19)					
17.- ¿Cualquier recuerdo le hace volver a sentir lo que sintió en ese tiempo?					
18.- ¿Tuvo problemas para conciliar el sueño?					
19.- ¿Otras cosas le hacen pensar en el acontecimiento vivido?					
20.- ¿Se sintió irritado durante este tiempo?					
21.- ¿Procura actualmente no alterarse cuando recuerda lo acontecido?					
22.- ¿Piensa en lo sucedido aun cuando no quiere hacerlo?					
23.- ¿Siente como que no hubiese sucedido o no fue real?					
24.- ¿Se mantuvo lejos de cualquier cosa que le recordara lo acontecido?					
25.- ¿Imágenes de lo acontecido invadían su mente?					
26.- ¿Se sobresaltaba o asustaba fácilmente?					
27.- ¿Intentaba no pensar en lo acontecido?					

28.- ¿Se dio cuenta de que quedaron sentimientos sin resolver?					
29.- ¿Sus sentimientos sobre lo acontecido estaban calmados?					
30.- ¿Le invadieron fuertes sentimientos sobre lo acontecido?					
31.- ¿Intentaba apartarlos de su memoria?					
32.-¿Tuvo problemas de concentración?					
33.- ¿Las cosas que le recordaban lo acontecido le ocasionaban reacciones?					
34.-¿Soñaba con lo acontecido?					
35.- ¿Se sentía vigilante y en guardia?					
Indicador :Adaptación a experiencias adversas					
36.- ¿Cuándo se enfrenta a problemas intenta ver su lado más cómico?					
37.- ¿Siente que al enfrentarse a dificultades puede hacerse más fuerte?					
38.- ¿Siente que puede manejar muchas situaciones a la vez?					
39.- ¿Siente al creer en usted mismo le permite superar los tiempos difíciles?					
40.- ¿Tiene tendencia a recuperarse pronto luego de enfermedades o dificultades?					
41.- ¿Se considera capaz de manejar sentimientos desagradables y dolorosos cómo tristeza, temor y enfado?					

Gracias por su participación



Cuestionario: Calidad de Atención

El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, para ello se describen las dimensiones y los indicadores de la calidad de atención, por ello le solicita su colaboración.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente cada afirmación y marque la respuesta que usted crea que se adecúe a su necesidad. Escala de Valoración a sus Respuestas.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Nombre	
Edad	20-29 años () 30-49 años () 50-59 años () mas 60 años ()
Sexo	M () F ()
Grado de Instrucción	Primaria () Secundaria () Superior ()

ÍTEMS O PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
TÉCNICO CIENTÍFICO					
1.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de Enfermería logra satisfacer las necesidades básicas de los pacientes tanto al ingreso y egreso?					
2.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de Enfermería cumple eficientemente con los objetivos planificados en el plan de cuidados durante su turno?					
3.- ¿En su área de trabajo Ud. ha observado que hay enfermeras(os) que hacen uso adecuado de los recursos disponibles en la atención del paciente?					
4.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que la atención brindada por el personal de Enfermería es de forma continua e interrumpida?					
5.- ¿Al realizar algún procedimiento la enfermera utilizo equipo de bioseguridad?					

6.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que la atención brindada por el personal de enfermería durante la atención es con mínimos eventos adversos?					
FUNCIONAL - ENTORNO					
7.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería respeta los derechos, cultura y sus características individuales del paciente?					
8.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería colabora con el medico de turno en brindar información al familiar por medio de una videollamada?					
9.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería muestra mayor interés en la atención del paciente?					
10.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería siempre muestra un trato cordial, cálido y empático durante la atención del paciente?					
11.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería respeta los principios ético-deontológicos en la atención del paciente?					
INTERPERSONAL HUMANO					
12.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda comodidad adecuada en la atención del paciente?					
13.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda un ambiente cómodo al paciente?					
14.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería ofrece al paciente un ambiente limpio?					

15.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería ofrece al paciente un ambiente ordenado?					
16.- ¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda la privacidad adecuada durante su atención?					

Gracias por su participación.

Anexo 6: Data

N°	SALUD MENTAL																															Σ																				
	Estrés						T	Ansiedad								T	Depresión						T	Intrusión						T	Hiperactivación						T	Evitación						T	Evitación						T	
	1	5	7	9	12	4		2	3	6	8	10	13	15	16		4	11	17	19	#	#		#	#	18	#	#	#		#		31	21	#	#		#	#	#	31	#	#		#	#	#	41				
1	1	1	2	1	1	1	7	2	1	1	1	1	2	1	1	10	1	1	2	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	2	1	1	7	1	2	1	1	2	1	1	9	2	2	1	2	2	2	11	51			
2	1	1	2	1	1	1	7	2	1	1	1	1	2	1	1	10	1	1	2	1	1	2	1	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	1	2	2	1	2	1	1	10	2	2	2	2	2	2	12	54			
3	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	1	1	2	1	1	11	1	1	2	1	1	2	1	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	1	2	1	1	2	1	2	10	2	2	1	2	2	2	11	56			
4	2	1	2	2	1	1	9	2	2	1	2	1	2	1	1	12	1	1	2	1	1	1	1	1	7	1	2	1	2	2	1	9	2	2	2	1	2	1	1	11	2	2	2	2	2	2	12	60				
5	1	1	2	1	2	1	8	2	1	1	2	2	2	2	1	13	1	1	2	1	1	2	2	2	1	9	1	2	2	2	2	1	10	1	2	1	1	2	1	1	9	2	2	2	2	2	2	12	61			
6	1	1	2	1	1	1	7	2	2	1	2	1	2	1	2	13	2	2	4	1	2	2	1	2	1	9	2	2	1	2	1	1	9	1	2	2	2	2	2	2	1	12	2	2	2	2	2	2	12	62		
7	2	1	2	2	1	1	9	2	1	2	2	1	2	1	2	13	1	2	3	1	2	2	1	2	1	9	2	2	1	2	2	1	10	1	2	1	1	2	1	1	9	2	2	2	2	2	2	12	62			
8	2	2	2	1	2	1	10	2	2	2	2	1	2	2	1	14	1	1	2	2	1	2	1	1	1	8	1	2	1	2	2	1	9	1	2	2	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	66		
9	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	1	2	2	1	14	2	1	3	2	2	2	2	2	1	11	2	2	1	2	2	1	10	1	2	2	1	2	2	1	11	2	2	2	2	2	2	12	70			
10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	1	2	2	1	14	2	1	3	2	2	2	2	2	1	11	2	2	1	2	2	1	10	1	2	2	2	2	2	2	1	12	2	2	2	2	2	2	12	71		
11	2	2	2	1	2	1	10	2	2	2	2	1	2	2	1	14	1	1	2	2	1	2	1	1	1	8	1	2	1	2	2	1	9	1	2	2	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	66		
12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	1	2	2	1	14	2	1	3	2	2	2	2	2	1	11	2	2	1	2	2	2	11	1	2	2	2	2	2	2	1	12	2	2	2	2	2	2	12	72		
13	2	1	2	2	1	1	9	2	2	1	2	1	2	1	1	12	1	1	2	1	1	2	1	1	1	7	1	2	1	2	2	1	9	2	2	2	1	2	1	1	11	2	2	2	2	2	2	12	60			
14	1	1	2	1	2	1	8	2	1	1	2	2	2	2	1	13	1	1	2	1	1	2	2	2	1	9	1	2	2	2	2	1	10	1	2	1	1	2	1	1	9	2	2	2	2	2	2	12	61			
15	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	1	15	2	2	4	2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	1	13	2	2	2	2	2	2	12	75		
16	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	1	15	2	2	4	2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	76		
17	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	1	15	2	2	4	2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	76		
18	1	2	2	1	2	1	9	2	1	2	1	2	2	1	1	12	2	1	3	2	1	1	1	2	1	8	1	2	1	2	1	1	8	2	2	2	2	1	2	2	13	2	2	1	1	2	2	10	60			
19	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	3	17	2	2	4	2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	1	13	2	2	2	2	2	2	12	77		
20	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	3	17	2	2	4	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	1	13	2	2	2	2	2	2	12	78		
21	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	3	17	2	2	4	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	1	13	2	2	2	2	2	2	12	78		
22	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	3	17	2	2	4	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	80		
23	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	3	17	2	2	4	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	81		
24	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	3	17	2	2	4	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	2	2	2	2	15	2	2	2	2	2	2	12	82		
25	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	3	17	2	2	4	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	2	2	2	2	15	2	2	2	3	2	2	13	83		
26	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	3	2	2	2	3	18	2	2	4	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	2	2	2	2	15	2	2	2	3	2	2	13	84		

2	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	3	2	2	2	3	18	2	2	4	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	2	2	2	15	2	2	2	3	2	2	13	84	
2	8	3	2	2	3	2	2	14	2	2	2	3	2	2	2	3	18	2	2	4	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	2	2	2	15	2	2	2	3	2	2	13	85
2	9	3	2	2	3	2	2	14	2	2	2	3	2	2	2	3	18	2	2	4	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	2	2	2	15	2	2	2	3	2	2	13	85
3	0	3	2	2	3	2	2	14	2	2	2	3	2	2	2	3	18	2	2	4	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	2	2	2	15	3	2	2	3	2	2	14	86
3	1	3	2	2	3	2	2	14	2	2	2	3	2	2	2	3	18	3	2	5	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	3	2	2	2	16	3	2	2	3	2	2	14	87
3	2	3	2	2	3	2	2	14	2	2	2	3	2	2	2	3	18	3	2	5	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	3	2	2	2	16	3	2	2	3	2	2	14	87
3	3	3	4	3	2	3	3	18	2	3	2	2	2	3	1	2	17	1	2	3	2	1	1	2	2	1	9	2	3	3	3	2	2	15	1	1	1	1	1	1	1	7	4	4	3	4	3	3	21	87
3	4	2	3	2	2	2	1	12	2	2	1	2	2	3	1	3	16	2	1	3	4	3	3	2	3	3	18	2	1	1	2	2	1	9	2	4	4	4	4	4	5	#	1	1	1	1	1	1	6	88
3	5	2	3	2	2	2	1	12	2	2	1	2	2	3	1	3	16	2	1	3	4	3	3	2	3	3	18	2	1	1	2	2	1	9	2	4	3	3	3	3	3	21	1	2	2	2	2	2	11	87
3	6	2	1	1	2	3	2	11	1	2	2	1	2	2	2	3	15	3	2	5	2	2	3	2	2	2	13	3	2	3	3	2	2	15	3	2	2	3	2	2	3	17	3	3	2	3	3	3	17	88
3	7	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	2	16	1	1	2	1	1	2	1	1	1	7	2	2	3	3	2	2	14	3	3	3	2	3	2	2	18	3	3	3	3	4	4	20	88
3	8	2	3	2	2	2	1	12	2	2	1	2	2	3	1	3	16	2	1	3	4	3	3	2	3	3	18	2	1	1	2	2	1	9	2	4	2	4	4	3	5	#	1	2	1	2	2	1	9	88
3	9	2	3	2	2	2	1	12	2	2	1	2	2	3	1	3	16	2	1	3	4	3	3	2	3	3	18	2	1	1	2	2	1	9	2	3	2	3	4	4	5	#	1	1	2	1	1	1	7	85
4	0	2	3	2	2	2	1	12	2	2	1	2	2	3	1	3	16	2	1	3	4	3	3	2	3	3	18	2	1	1	2	2	1	9	2	4	4	4	4	3	5	#	1	1	1	2	1	1	7	88
4	1	2	3	2	2	2	1	12	2	2	1	2	2	3	1	3	16	2	1	3	4	3	3	2	3	3	18	2	1	1	2	2	1	9	2	4	4	2	4	3	5	#	1	2	2	2	1	1	9	88
4	2	2	3	2	2	2	1	12	2	2	1	2	2	3	1	3	16	2	1	3	4	3	3	2	3	3	18	2	1	2	2	2	2	11	2	2	3	4	3	4	5	#	2	2	1	2	2	1	10	90
4	3	2	3	2	2	2	1	12	2	2	1	2	2	3	1	3	16	2	1	3	4	3	3	2	3	3	18	2	1	1	2	2	1	9	2	2	4	4	4	4	5	#	1	2	2	2	2	1	10	90
4	4	2	3	2	2	2	1	12	2	2	1	2	2	3	1	3	16	2	1	3	4	3	3	2	3	3	18	2	1	1	2	2	1	9	2	2	3	4	4	4	5	#	2	2	2	2	2	1	11	90
4	5	2	3	2	2	2	1	12	2	2	1	2	2	3	1	3	16	2	1	3	4	3	3	2	3	3	18	2	2	1	2	2	2	11	2	2	3	4	3	2	3	19	2	3	2	3	2	3	15	91
4	6	2	3	2	2	2	1	12	2	2	1	2	2	3	1	3	16	2	1	3	4	3	3	2	3	3	18	2	2	1	2	2	2	11	2	2	3	4	3	2	3	19	2	3	2	3	2	3	15	91
4	7	2	3	2	2	2	1	12	2	2	1	2	2	3	1	3	16	2	1	3	4	3	3	2	3	3	18	2	2	1	2	2	2	11	2	2	3	4	3	2	3	19	2	3	2	3	2	3	15	91
4	8	2	3	2	2	2	1	12	2	2	1	2	2	3	2	3	17	2	1	3	4	3	3	2	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	4	3	2	3	19	2	2	2	3	2	3	14	92
4	9	2	3	2	2	2	1	12	2	2	1	2	2	3	2	3	17	2	1	3	4	3	3	2	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	4	3	2	3	19	2	3	2	3	2	3	15	93
5	0	2	3	2	2	2	1	12	2	2	1	2	2	3	2	3	17	2	1	3	4	3	3	2	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	4	3	2	3	19	2	3	2	3	2	3	15	93
5	1	2	3	2	2	2	1	12	2	2	1	2	2	3	2	3	17	2	1	3	4	3	3	2	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	4	3	2	3	19	2	3	2	3	2	3	15	93
5	2	2	3	2	2	2	1	12	2	2	1	2	2	3	2	3	17	2	1	3	4	3	3	2	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	4	3	2	3	19	2	3	2	3	2	3	15	93
5	3	2	3	2	2	2	1	12	2	2	2	2	2	3	2	3	18	2	1	3	4	3	3	2	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	4	3	2	3	19	2	3	2	3	2	3	15	94
5	4	2	3	2	2	2	3	14	2	2	2	2	2	3	2	3	18	2	1	3	4	3	3	2	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	4	3	2	3	19	2	3	2	3	2	3	15	96
5	5	2	3	2	2	2	3	14	2	2	2	2	2	3	2	3	18	2	2	4	4	3	3	2	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	4	3	2	3	19	3	3	2	3	2	3	16	97

56	2	3	2	2	2	3	14	2	2	2	2	2	3	2	3	18	2	2	4	4	3	3	2	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	4	3	2	3	19	3	3	2	3	2	3	16	97
57	2	3	2	2	2	3	14	2	2	2	3	2	3	2	3	19	2	2	4	4	3	3	2	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	4	3	2	3	19	3	3	2	3	2	3	16	98
58	2	3	2	2	2	3	14	2	2	2	3	2	3	2	3	19	2	2	4	4	3	3	2	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	4	3	2	3	19	3	3	2	3	2	3	16	98
59	2	3	2	2	2	3	14	2	2	2	3	2	3	2	3	19	2	2	4	4	3	3	2	3	3	18	2	2	3	2	2	2	13	2	2	3	4	3	2	3	19	3	3	2	3	2	3	16	99
60	2	3	2	2	2	3	14	2	2	2	3	2	3	2	3	19	2	2	4	4	3	3	2	3	3	18	2	2	3	2	2	2	13	2	2	3	4	3	2	3	19	3	3	2	3	2	3	16	99
61	2	3	2	2	2	3	14	2	2	2	3	2	3	2	3	19	2	2	4	4	3	3	2	3	3	18	2	2	3	2	2	2	13	2	2	3	4	3	2	3	19	3	3	2	3	2	3	16	99
62	2	3	2	2	2	3	14	2	2	2	3	2	3	2	3	19	2	2	4	4	3	3	2	3	3	18	2	2	3	2	2	2	13	2	2	3	4	3	2	3	19	3	3	2	3	2	3	16	99
63	2	3	2	2	2	3	14	2	2	2	3	2	3	3	3	20	2	2	4	4	3	3	2	3	3	18	2	2	3	2	2	2	13	2	2	3	4	3	2	3	19	3	3	2	3	2	3	16	100
64	2	3	2	2	2	3	14	2	2	2	3	2	3	2	3	19	2	2	4	4	3	3	2	3	3	18	2	2	3	3	2	2	14	2	2	3	4	3	2	3	19	3	3	2	3	2	3	16	100
65	2	3	3	2	2	3	15	2	2	2	3	2	3	3	3	20	2	2	4	4	3	3	2	3	3	18	2	2	3	2	2	2	13	2	2	3	4	3	2	3	19	3	3	2	3	2	3	16	101
66	2	3	3	2	2	3	15	2	2	2	3	2	3	3	3	20	2	2	4	4	3	3	2	3	3	18	2	2	3	2	2	2	13	2	2	3	4	3	2	3	19	3	3	2	3	2	3	16	101
67	2	3	3	2	2	3	15	2	2	2	3	2	3	3	3	20	2	2	4	4	3	3	2	3	3	18	2	2	3	2	2	2	13	2	2	3	4	3	2	3	19	3	3	2	3	2	3	16	101
68	2	3	3	2	2	3	15	2	2	2	3	2	3	3	3	20	2	2	4	4	3	3	2	3	3	18	2	2	3	2	2	2	13	2	2	3	4	3	2	3	19	3	3	2	3	2	3	16	101
69	2	3	3	2	2	3	15	2	2	2	3	2	3	3	3	20	2	2	4	4	3	3	2	3	3	18	2	2	3	2	2	2	13	2	2	3	4	3	2	3	19	3	3	3	2	3	17	102	
70	2	3	3	3	2	3	16	3	2	2	3	3	3	3	3	22	2	2	4	4	3	3	3	3	3	19	2	2	2	3	2	2	13	2	2	3	2	3	2	3	17	3	3	2	3	2	3	16	103
71	3	3	3	2	2	3	16	3	2	2	3	2	3	3	3	21	2	2	4	4	3	3	2	3	3	18	3	2	3	2	2	2	14	2	2	3	4	3	2	3	19	3	3	3	3	2	3	17	105
72	3	3	3	3	2	3	17	2	2	3	3	2	3	3	3	21	2	2	4	4	3	3	3	3	3	19	2	2	3	3	2	2	14	2	2	3	4	3	2	3	19	3	3	2	3	2	3	16	106
73	3	3	3	3	2	3	17	2	2	3	3	2	3	3	3	21	2	2	4	4	3	3	3	3	3	19	2	2	3	3	2	2	14	2	2	3	4	3	2	3	19	3	3	2	3	2	3	16	106
74	3	3	3	3	2	3	17	2	2	3	3	2	3	3	3	21	2	2	4	4	3	3	3	3	3	19	2	2	3	3	2	2	14	2	2	3	4	3	2	3	19	3	3	2	3	2	3	16	106
75	3	3	3	3	2	3	17	2	2	3	3	2	3	3	3	21	2	2	4	2	3	2	3	2	3	15	2	2	2	3	2	2	13	2	2	3	2	3	2	3	17	3	3	2	3	2	2	15	98
76	3	3	3	3	3	3	18	2	2	3	3	2	3	3	3	21	2	2	4	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	3	2	16	2	3	3	4	3	3	3	21	3	3	2	3	2	3	16	110
77	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	3	3	23	2	2	4	4	3	3	3	3	3	19	2	2	3	3	3	2	15	2	2	3	4	3	4	3	21	3	4	3	3	4	3	20	116
78	3	3	3	3	2	3	17	2	2	3	3	2	3	3	3	21	2	2	4	2	3	3	3	3	3	17	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	2	3	2	3	17	3	3	2	2	2	3	15	99
79	3	3	4	3	4	3	#	2	4	3	3	4	3	3	3	25	2	2	4	4	3	4	3	3	3	20	2	4	3	4	2	2	17	2	2	3	3	4	2	3	19	3	4	4	3	3	3	20	121
80	3	3	4	3	4	3	#	2	4	3	3	4	3	3	3	25	2	2	4	4	3	4	3	3	3	20	2	4	4	4	2	2	18	2	2	3	4	5	2	3	21	3	4	4	3	4	3	21	125

CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	TÉCNICO CIENTÍFICO										T	FUNCIONAL - ENTORNO										T	INTERPERSONAL HUMANO						T	Σ
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	F	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		21	22	23	24	25	26	F	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	6	26
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	6	26
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	2	1		12	1	1	1	1	1	1	6	28
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	11	1	1	2	1	1	1	7	28
5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	1	6	28
6	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	15	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	15	1	2	2	2	2	1	10	40
7	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	15	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	16	2	2	2	2	2	2	12	43
8	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	15	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	17	2	2	2	2	2	2	12	44
9	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	15	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	17	2	2	2	2	2	2	12	44
10	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	15	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	17	2	2	2	2	2	2	12	44
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	12	52
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	12	52
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	12	52
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	12	52
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	12	53
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	12	53
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	21	2	3	2	2	2	2	13	54
18	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	3	2	2	13	54
19	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	3	2	2	13	54
20	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	3	2	2	13	54
21	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	22	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	2	2	2	3	2	2	13	56
22	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	21	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	22	2	2	2	3	2	2	13	56
23	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	22	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	22	2	3	2	3	2	2	14	58
24	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	22	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	22	2	3	2	3	2	2	14	58
25	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	22	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	22	2	3	2	3	2	2	14	58
26	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	22	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	22	2	3	2	3	2	2	14	58

56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	77	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	77
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	77
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	78
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	78
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	78
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	78
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	78
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	78
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	78
66	4	5	5	4	2	5	5	3	5	5	43	5	5	5	5	5	4	5	5	3	47	5	4	5	4	5	5	28	118	
67	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	17	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	15	1	1	2	2	1	1	8	40
68	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	18	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	16	1	1	2	2	1	2	9	43
69	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	29	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	3	3	3	4	3	3	19	79
70	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	29	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	3	3	3	4	3	3	19	79
71	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	29	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	3	3	3	4	3	3	19	79
72	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	32	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	33	3	3	4	4	3	3	20	85
73	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	32	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	33	3	3	4	4	3	3	20	85
74	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	43	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	42	5	4	4	5	3	4	25	110
75	5	3	4	5	3	5	4	5	5	5	44	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	47	5	5	4	5	3	5	27	118
76	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	47	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	47	5	4	3	4	5	5	26	120
77	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	29	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	3	3	3	4	3	3	19	79
78	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	47	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	47	5	4	3	4	5	5	26	120
79	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	29	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	3	3	3	4	3	3	19	79
80	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	29	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	3	3	3	4	3	3	19	79

ANEXO 7: Autorización de aplicación de instrumentos



Chimbote, 15 de Diciembre del 2021

OFICIO N° 2290 CH-2021- DRSPN/DE

SR.
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Presente.

ASUNTO: AUTORIZACION PARA ESTUDIO DE INVESTIGACION

De mi especial consideración, reciba un cordial saludo a nombre de la Institución que represento y en atención al documento de referencia, en donde solicita facilidades para el desarrollo del Trabajo de Investigación de Tesis "SALUD MENTAL Y CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DE LA RED DE SALUD PACIFICO NORTE, 2022", con el visto de la unidad de docencia, investigación y capacitación, se AUTORIZA a la estudiante CARMEN CASTILLO, CAROLINA REBECA, con DNI 41923920 y código de matrícula N° 7002487538, estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD, para realizar la investigación de tesis correspondiente.

Así mismo, hago de su conocimiento que deberá de presentar 2 ejemplares originales del trabajo de investigación en cumplimiento del convenio específico entre nuestras instituciones.

Agradezco su atención y me despido de usted reiterándole mi estima.

Atentamente,



MM/mvdg
EC. activa

www.red.de.salud.pacifico.norte.gob.pe

Av. Enrique Meiggs 835
Miraflores Alto I Zona
Teléfono: 043- 324988

ANEXO 8: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento informado para participar en estudio de investigación

Instituciones: Universidad Privada César Vallejo, Red de Salud Pacífico Norte
– Chimbote - Ancash

Investigador(a): Carolina Rebeca Carmen Castillo.

Título de la Investigación: Salud mental y calidad de atención del personal de Enfermería de la Red de salud Pacífico Norte, 2022.

Propósito de Estudio:

Estimado señor o señora:

Se le invita a participar en un estudio de investigación sobre salud mental del personal de Enfermería de la Red de salud Pacífico Norte. Antes que Ud. decida participar del estudio es importante que usted sepa por qué se hace esta investigación y los beneficios. Es un estudio desarrollado por investigadores de la Red de Salud Pacífico Norte y la Universidad César Vallejo. El propósito del estudio es determinar la relación que existe entre la salud mental y la calidad de atención del personal de Enfermería de la Red de salud pacífico norte. Este estudio permitirá obtener conclusiones que nos ayudaran a dar una mejor atención a los pacientes.

Procedimientos:

Si participa en este estudio se recopilará la información relacionada con su edad, género, grado de instrucción y los resultados del cuestionario de calidad de atención.

Beneficios:

Usted como personal de enfermería se beneficiará al identificar su estado de salud mental. Los resultados que se obtengan del cuestionario se le informara de manera personal y confidencial.

Costos e incentivos:

Usted no realizará ningún pago ni recibirá alguna compensación por su participación en la investigación.

Confidencialidad:

Todos los datos que sean tomados (con su autorización) serán confidenciales. Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en esta investigación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena sin su consentimiento.

Derecho del profesional de salud:

Si usted acepta participar en esta investigación, se le solicita que complete el cuestionario. Debe obtenerse su consentimiento antes de realizar cualquier forma de registro. Usted puede pedir información adicional en cualquier momento durante la investigación.

La participación es voluntaria, el trato hacia usted no se afectará si decide o no participar en el estudio. Usted en cualquier momento puede retirarse del estudio sin que esto afecte su permanencia en los establecimientos pertenecientes a la Red Pacífico Norte.

Si usted tiene alguna duda adicional llamar a la Lic. Enfermería Carolina R. Carmen Castillo al teléfono celular: 929048741.

Modo de obtención digital:

Se distribuirá a través de la aplicación WhatsApp, mediante de un link virtual del consentimiento informado: