



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Estrés laboral y su relación con la calidad de atención del personal profesional en enfermería del Hospital José Agurto Tello de Chosica
2015

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Zavala Vela, Carmen Rosa (ORCID: 0000-0002-7330-3438)

ASESORA:

Mg. Florez Ibarra, Jannett Maribel (ORCID: 0000-0003-4166-6733)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA - PERÚ

2016

Dedicatoria

A mi Dios, que guía mis pasos en la vida. A Enrique y Benita que desde lo alto me protegen y cuidan. A Julver, mis hijas Carmen y Rosario que con su infinito amor y apoyo me motivan cada día.

Carmen

Agradecimiento

A Dios por regalarme salud y fortaleza para el logro de tan ansiada y postergada meta.
A lo más hermosos e importante en mi vida, mi familia.

Carmen

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE DE CONTENIDOS	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	10
ANEXOS	55
ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	55
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	57
ANEXO 2- TABLA1	57
ANEXO 3- TABLA 2	58
ANEXO 4- VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO	59

ANEXO 5- INSTRUMENTOS

63

ANEXO 6 - BASE DE DATOS

65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	20
Tabla 2	21
Tabla 3	23
Tabla 4	25
Tabla 5	26
Tabla 6	26
Tabla 7	
Tabla 8	27
Tabla 9	27
Tabla 10	30
Tabla 11	31
Tabla 12	32
Tabla 13	33
Tabla 14.	35
Tabla 15	36
Tabla 16	37
Tabla 17	38

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Esquema del diseño	19
<i>Figura 2.</i> El estrés laboral y calidad de atención	30
<i>Figura 3.</i> Estrés laboral respuesta al estrés	31
<i>Figura 4.</i> Manifestaciones físicas	33
<i>Figura 5.</i> Manifestaciones Psicológicas	34

Resumen

La presente tesis titulada Estrés laboral y su relación con la calidad de atención del personal profesional en enfermería del Hospital José Agurto Tello Chosica, el propósito fue señalar cómo se asocian ambas variables.

Metodológicamente, se aplicó un estudio descriptivo correlacional, de diseño no experimental con corte transversal, se pudo determinar que hay un vínculo entre estrés laboral y calidad de atención en el área de las profesionales. Esta investigación fue desarrollada a través del método hipotético deductivo de enfoque cuantitativo, desarrollando la investigación a través de un muestrario con 70 practicantes. Los materiales utilizados fueron la encuesta y además, un test: cuya primera variable es el estrés con 15 preguntas y la segunda variable calidad de atención con 15 preguntas. El tiempo de administración fue de 20 minutos. Posteriormente, los resultados de ambos instrumentos tuvieron concordancia porque fueron aplicados en otro contexto. Luego siguió la técnica, estudio y asesoría el aplicativo estadístico Statistical Package for Social Sciences (SPSS, versión 22). De igual manera, existe confiabilidad lo cual define la solidez de los datos recolectados en SSPP.

La solución e indagación demuestran existir vínculo a través de la tensión trabajo y aptitud de cuidado de las enfermeras en el nosocomio mencionado.

También evidencian la presencia y correlación estadística significativamente con 0,648 en hipótesis general, y las específicas 0.054, 0.072, 0.085 y al finalizar 0,061.

Palabras clave: Estrés Laboral, Calidad de Atención en Salud, Enfermeras y Enfermeros.

Abstract

This thesis entitled Work Stress and its relationship with the quality of care of nursing staff of Hospital José Agurto Tello Chosica. The purpose was to indicate how both variables are associated.

Methodologically, it was a correlational descriptive study, of nonexperimental cross-sectional design, that could be determined as a link through work stress and the quality of care in the nursing service. This work was developed using the hypothetical deductive method of quantitative approach, developing research through a sample of 70 practitioners. The materials used were the survey and also, a test: whose first variable is stress with 15 questions and the second variable quality of attention with 15 questions. The administration time was 20 minutes. Subsequently, the results of both instruments were concordant because they were applied in another context. Then followed the technique, study and advice the statistical application Statistical Package for Social Sciences (SPSS, version 22). Similarly, there is reliability which defines the strength of the data collected in SSPP.

The solution and investigation show that there is a link through work stress and quality of care of the nurses of Hospital José Agurto Tello Chosica. They also show the statistically significant presence and correlation of 0.648 in the general hypothesis, and the specific 0.054, 0.072, 0.085 and finally 0.061.

Keywords: Work stress, Quality of Health Care, nurses and male nurses.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el conocimiento científico y la innovación tecnológica ocasionaron cambios en la manera en que vivimos todos los seres humanos, por lo que los profesionales en enfermería no hemos sido ajenos a esta problemática ya que frecuentemente en el aspecto laboral se desarrollan, ante las distintas circunstancias estresantes, una gran carga mental, escasez de manejo de las actividades y con ello desfavorables vínculos sociales con el grupo de sanidad y el usuario, al existir esfuerzo mental y físico continuo.

Esta realidad se ha podido ver corroborada fácilmente, porque la OMS (2019) manifiesta el desgaste ocasionado por el ámbito laboral se debía a un alto nivel de estrés difícil de controlar debido a la imposibilidad de desconectar con las responsabilidades y exigencias propias del trabajo, es por ello que se generaban diferentes reacciones en los ámbitos de la vida del profesional, teniendo en cuenta que varios han sido los factores que desembocaron este cansancio psíquico y físico, como el ambiente laboral, la carga que conlleva la labor asistencial, la forma en que se organiza esta tarea o el día a día en el entorno familiar.

Ahora bien, nos preguntamos cómo esta situación en el trabajo mantuvo un vínculo con la calidad en la atención, entendido como el agrado que percibe el cliente o paciente frente a ese servicio brindado por las enfermeras considerando al Minsa a través de sus establecimientos quien corrobora el cumplimiento de los estándares en tal atención.

Es así que la calidad en el servicio dado en el sistema de centros hospitalarios del Ministerio de Salud, como menciona Pino-Chavez, W. (2018) es percibida como baja, siendo notorio que durante años existe una tendencia a considerar desfavorable la atención en salud pública, a pesar de los esfuerzos por mejorar continuamente.

Es por ello que el tema de calidad de atención al usuario es relevante en los nosocomios en todos los niveles de atención.

En Perú, debemos exigir esta calidad como un derecho ciudadano enfocado en la satisfacción de los usuarios. Dicha satisfacción se utiliza como indicio para analizar la realidad en las áreas sanitarias ya que brinda datos enfocados en la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad y comodidad.

Debido a la latente problemática descrita, se observó que el estrés que genera el rubro laboral ha tenido repercusión en cuanto a la calidad y atención empírica por los enfermeros en el nosocomio José Agurto Tello, debido a la incomodidad persistente evidenciada por los usuarios externos en la atención que adquirieron. Manifestaban carente interacción social, déficit de recursos asistenciales y administrativos y tiempo prolongado de espera que causaba desconcierto en el usuario, siendo esto así formulamos el siguiente problema: ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y calidad de atención del profesional de enfermería del Hospital José Agurto Tello Chosica?

Dentro de los problemas específicos precisamos: ¿Qué relación existe entre estrés laboral y la calidad de atención en los criterios explícitos? ¿Qué relación existe entre el estrés y la calidad de atención en los criterios empíricos? y ¿Qué relación existe entre el estrés y la calidad de atención en criterios específicos? del profesional de enfermería Hospital José Agurto Tello Chosica.

La justificación de esta investigación entonces fue evaluar las dificultades de las personas que padecen esta enfermedad propia del siglo XXI, específicamente el personal de enfermería en el nosocomio de Chosica, considerando la falta de pago en las remuneraciones, los sueldos bajos, la falta de condiciones óptimas en el trabajo, la infraestructura deficiente, la mala relación entre nombrados con terceros y la indiferencia total por parte de la autoridad de turno, influyeron en la creación de la mala y defectuosa relación en la atención de los pacientes, siendo evidente que no se cumplieron con los modelos de calidad en el servicio.

Al mismo tiempo, es importante tener en cuenta que en el Perú, la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) está normada por la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (2012), manifiesta existencia de factores psicosociales, siendo el más recurrente el estrés laboral, donde es el empleador quien debe procurar y generar medidas que eviten daños en la salud de los profesionales.

Por lo expuesto, el objetivo general fue determinar el estrés y la calidad de esmero en las enfermeras de dicho nosocomio de Chosica. En cuanto a los objetivos específicos se tuvo en cuenta, a) Conocer la angustia esfuerzo y su trato con criterios explícitos. b) Reconocer el estrés y su relación con criterios empíricos. c) Determinar el estrés y su nexo con el criterio específico de las enfermeras del Hospital de Chosica.

Por último, la hipótesis principal que se planteó es determinar la existencia o no entre el estrés en el trabajo con la aptitud y delicadeza de los profesionales en enfermería del Hospital Chosica. Los objetivos específicos son: a) Plantear la conexión de angustia trabajo y condición de cuidado y su dimensión criterios explícitos. b) Hallar el vínculo entre el trabajo y la calidad de atención en su dimensión de criterios empíricos. c) Describir el nexo del estrés en el trabajo con la calidad de atención en su dimensión criterios empíricos.

II. MARCO TEÓRICO

Según la revisión bibliográfica se tuvo en cuenta los siguientes antecedentes internacionales, como Ramos, Y. Morejón, R. Gonzales, M. (2018) que, mediante un estudio sobre la impresión de enfermos que padecían diabetes además de la condición y el nivel de complacencia con la atención recibida, tuvieron como objetivo valorizar cierta cantidad de aspectos en la calidad de atención brindada en cuanto al seguimiento de sus casos y el nivel de satisfacción que percibieron dichos usuarios. Para esto se desarrolló como metodología un estudio descriptivo de carácter transversal, empleando un muestreo de 30 pacientes diabéticos nivel 2, así como un cuestionario. Los resultados evidenciaron que los pacientes que sí cumplieron con su seguimiento registraban alta conformidad y satisfacción con la calidad de atención que recibieron a comparación de los que no cumplieron, pese a efectuar o no el tratamiento.

Lúa, B. (2021) en su trabajo refiere que la calidad y la complacencia en los usuarios en un establecimiento privado en Guayaquil, tomó como objetivo el establecer el vínculo entre el valor en la atención y el agrado en los usuarios externos de una clínica. Presentó como metodología un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, transversal y correlacional; con 119 usuarios (35 mujeres y 84 varones) de 20 a 50 años como muestra, empleando como método la averiguación y de herramienta el formulario. Finalmente, se determinó mayor calidad de atención en el 90.8% de los entrevistados, de modo que también hay elevado nivel de justificación del 87.4% en los clientes del exterior.

Da Silva, A., *et.al.* (2017) En el análisis sobre la calidad en el atender del parto de las gestantes y la satisfacción frente a esa atención, propuso como objetivo evaluar los niveles de atención a los pacientes de un centro hospitalario, teniendo en consideración la satisfacción de sus usuarios, empleando como metodología un diseño no experimental de tipo descriptivo, mediante una encuesta bajo un muestreo de 1.000 usuarias. Es así que, como conclusiones, se identificaron ciertos niveles de satisfacción según los componentes como: respeto, amabilidad, labores en el servicio y confianza en el personal.

Mesa, N. (2020) en un estudio sobre la influencia a nivel emocional en cuanto a la ansiedad y el estrés en enfermería, determinó como finalidad estudiar el nexo mediante estrés que se percibió y el nivel de ansiedad, teniendo en cuenta cómo se relacionan junto a la inteligencia emocional. Como metodología se empleó un estudio descriptivo y correlacional, donde los instrumentos manejados fueron cuestionarios, teniendo como muestra 258 de enfermeros en un hospital en Canarias. Se concluye entonces que si existen relaciones de estrés y ansiedad.

También, la atención emocional brotó como el primer eslabón a ambos.

Lima, J., *et.al.* (2017) refieren en su trabajo acerca del estrés y algunos factores psicosociales en personal de enfermería, que el objeto del mismo fue el indagar los ámbitos sobre el estrés que se encontraban ligados al trabajo del personal intensivista. Siendo entonces la metodología de la investigación de tipo transversal, en donde se practicó un cuestionario que tuvo en cuenta las variables socio- demográficas y laborales, contando con el apoyo de 134 profesionales, tal cuestionario se utilizó para medir el los factores psicosociales y estrés. En ese sentido se obtuvo como conclusión que el total de los encuestados, es decir el 55%.3%, posee síndrome de burnout y más del 70 % alta exigencia al nivel de significancia, dando ello como respuesta la importancia de salud mental, debiendo ser responsabilidad de las autoridades tomar medidas para preservar la estabilidad mental del personal.

Durante el desarrollo teórico, se encontraron las siguientes referencias a **nivel nacional**, siendo el caso de Lecca, J., Lora, M., Rodríguez, J., *et .al.* (2021) realizaron la indagación sobre la comunicación en el trabajo y el estrés en el periodo de emergencia sanitaria, tomando como objetivo precisar el vínculo de la comunicación con el estrés en algunos centros de salud. Optaron como metodología un estudio descriptivo y correlacional bajo el diseño transversal, utilizando cuestionarios aplicados a 53 profesionales de ambos centros. Como resultados se menciona que el 67.9% de las personas declara que la comunicación es poco adecuada y el estrés leve, con 43.3%.

Marquina-Lujan, R., Adriazola, R. (2020) de acuerdo a sus estudios sobre la percepción del estrés de los profesionales, establecieron como objetivo describir los niveles de dicha autopercepción del estrés que atiende en primera línea. La metodología contó con un instrumento realizado teniendo en cuenta las respuestas físicas, psíquicas y conductuales que se evidencian en un individuo bajo estrés. Al

final del estudio se concluye que mencionado personal sí tiene un nivel alto de estrés, perjudicando su salud en general y por lo tanto, su comportamiento.

Virto-Concha, C., *et. al.* (2021) en su investigación sobre la ansiedad, estrés y depresión del personal de enfermería, tuvo como objetivo fijar la asociación en la forma de afrontamiento con estas enfermedades. La metodología empleada fue de diseño correlacional que priorizó la identificación de los niveles de señaladas enfermedades, con una muestra conformada por 91 profesionales. Los resultados fueron que los niveles de ansiedad (41,8%), depresión (30,8%) y estrés (34,1%) se diferencian a comparación de otros estudios en otros continentes.

Lauracio, C., Lauracio, T. (2020) realizaron la indagación sobre el estrés de los trabajadores con su desempeño en área de la salud, tomando como objetivo el encontrar la existencia del síndrome, en todas sus dimensiones, de burnout, y verificar si hay una relación entre este síndrome con la realización de sus actividades como profesionales. La metodología usada fue el enfoque descriptivo y correlacional, teniendo una muestra comprendida por todos los profesionales del establecimiento. Como resultados se refiere que tal síndrome existe a nivel medio, siendo el desenvolvimiento en el laburo elevado, señalando que no hay vínculo entre el síndrome y el desempeño.

Collantes, J., Arévalo, J. (2019) de acuerdo a sus estudios sobre la satisfacción del personal de salud, estableció como objetivo el describir el nexo entre la motivación y el rango de satisfacción de los enfermeros que brindaban labores en un hospital. La metodología usada fue descriptiva, con diseño no experimental, correlacional y corte transversal, teniendo a 90 enfermeros como población, con una muestra de 50 profesionales aplicándoseles cuestionarios. Al final del estudio se concluye que no existe un nexo entre las variables.

Moscoso, R. (2017) realizó un estudio sobre lo que percibieron los pacientes en el servicio con enfoque humano que brindaron las enfermeras en el centro de salud Arzobispo Loayza. En cuanto a la metodología se decidió por el tipo descriptivo, con una muestra de 60 pacientes a los que se les aplicaron cuestionarios. Se halló que el 75.0% de los entrevistados afirmaron tener una percepción a nivel regular en cuanto al cuidado con calidad humana; mientras que

18.0% poseen buena visión del cuidado y solo el 6.7% evidenciaron tener una mala percepción de la atención.

Bautista, Y., Magni, Y. (2021) desarrollaron una investigación sobre el tema del estrés en enfermeros y la atención que se le brindó a los individuos en un hospital en Barranca, con el objetivo de fijar la relación que pudiera existir mediante el estrés en enfermería y la calidad al brindar el servicio a los usuarios en el área de medicina. Se pudo emplear como metodología tipo básica, no experimental, descriptiva y correlacional, apreciando la muestra con 40 usuarios en hospitalización y 12 enfermeras a los que se le aplicarían la encuesta. En conclusión se mostró que el 50% del personal sí presentan un nivel de estrés medio, por otro lado más del 40% de los hospitalizados receptionan el servicio como medio, siendo que más del 30 % manifiestan recibir una atención de nivel deficiente, y 23 % es bueno; de esa forma se verifica el vínculo entre las variables.

Cortez, M. (2021) realizó la indagación sobre calidad y el estrés en enfermería dentro de emergencia en un nosocomio limeño, tomando como objetivo precisar la calidad al momento del cuidado y su conexión con el estrés en el servicio de enfermería en emergencias. Optó como metodología el enfoque cuantitativo, para diseñar un estudio base correlacional y diseño no experimental, utilizando la encuesta. Como resultados la autora menciona que el 55% de las personas declara que la calidad del cuidado es regular, y el 41.67% es bueno y 3.33% de nivel malo, existiendo así una conexión entre el cuidar y el estrés, así como el desgaste en los profesionales.

Liñan, S. (2019) de acuerdo a sus estudios sobre el ambiente organizacional y el personal de enfermeros y el estrés, estableció como objetivo fue describir el nexo entre el ambiente organizacional y el estrés de los enfermeros de un nosocomio limeño. La metodología usada fue de tipo básica, descriptiva y enfoque cuantitativo, teniendo como población a 90 enfermeros, con una muestra de 55, aplicando cuestionarios de clima organizacional. Al final del estudio se concluye que existe un nexo inverso mediante las variables y que mientras mejor sea el clima organizacional, menor será el estrés.

Reyes, R. (2021) en la calidad de vida de los enfermeros, tuvo como finalidad fijar la calidad de vida de ellos dentro de una clínica, donde la metodología del

estudio fue de tipo cuantitativo, tipo descriptivo y transversal, la muestra se conformó por 30 enfermeras de la clínica. Los resultados fueron los siguientes: el 63.3% de los profesionales de enfermería apuntan a una alta calidad de vida laboral, con 33.3% existe una calidad de vida en el trabajo media, y el 3.3% señala una baja calidad de vida.

Yupanqui, C. (2019) en su indagación sobre la calidad de vida en los profesionales en enfermería de emergencia, eligió como objetivo comprender la calidad de vida de los emergencistas en mencionado establecimiento. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, la población se conformó por 60 enfermeras en emergencia y se requirieron cuestionarios. Como conclusión observó que el 71,7% de ellos notan una calidad de vida en el aspecto laboral a nivel medio en el servicio de dicho hospital, así como una carga, también media, en el trabajo.

El autor Durand, V. (2021) tuvo la finalidad de precisar el nivel de relación con el estrés y el empeño laboral. Desarrollado a través del enfoque cuantitativo, con muestra de 100 profesionales pertenecientes al área mencionada, se aplicaron dos instrumentos: cuestionarios. Como conclusión se estipuló que el estrés no tiene relevancia con el empeño laboral.

Álvarez, E. (2021) propuso durante su investigación del estrés en el campo laboral y la satisfacción en los profesionales enfermeros emergencistas, que el objetivo fue el analizar las consecuencias del estrés en la satisfacción laboral de los profesionales. La metodología fue cualitativo, descriptivo y no experimental, trabajándose con una muestra de 36 enfermeros a través de un cuestionario. Como conclusión se expuso que el estrés en el trabajo en emergencia afecta significativamente en la satisfacción del personal.

Guerra, B. (2022) en su estudio sobre la atención y complacencia de los individuos, propuso como objetivo delimitar cómo la calidad en la atención repercute en la satisfacción del usuario, con metodología de tipo cuantitativo. La muestra fue constituida por 166 colaboradores del área. Como resultado, se halló una relación entre las variables ya que 7.23% de la encuesta cuenta con niveles bajos de calidad de atención y 75.90% se muestran insatisfechos.

Cerna, C. (2020) en la indagación sobre el estrés en el área laboral y la atención humanizada de los enfermeros en un hospital en Trujillo, apuntó como objetivo hallar la relación entre el estrés en el trabajo y el trato o atención humanizada de las enfermeras que brindan servicio en emergencias. El estudio contó con metodología descriptiva y correlacional, presentando una muestra de 40 profesionales del área de emergencias. Es así que se obtuvo como resultados que el 50% de enfermeras sufren de un nivel alto de estrés, descartando el nivel bajo, también resuena que el cuidado humanizado es significativo con un 95%, existiendo así un vínculo directo entre las variables.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Es tipo básico, de rango descriptivo correlacional, no experimental, con diseño transversal descriptivo porque en primera instancia hay detalles y se distingue cada variable de esta investigación, siendo que se usó una cantidad de la muestra para un grupo específico, con rango de confianza y de error específicos.

Según Hernández, R. *et.al.* (2017), estos examinan las cualidades, peculiaridades y el perfil de aquellos individuos, grupo de personas, sociedades, procedimientos, objetos u otros que se exhiban para una indagación.

Se dio una investigación no experimental, no empleamos las variables de la investigación. Es transversal debido a que tiene como finalidad, como menciona Hernández, R. *et.al.* (2017), fijar variables y considerar su repercusión y correspondencia en tiempo establecido.

Es no experimental el trabajo que se lleva a cabo sin alterar las variables. O sea, se basa de investigaciones donde no se varía intencionalmente las variables independientes para percibir sus resultados hacia otras.

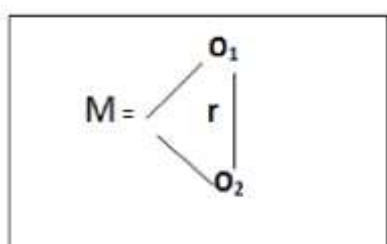


Figura 1. Esquema del diseño

Dónde:

M : población muestra

O1 : variable estrés laboral r :
relación.

O2 : variable calidad de atención
3.2. Variables y operationalization

Variable 1: estrés laboral

En cuanto a la definición conceptual, Patlán (2019) subraya que es una forma de reacciones de todo tipo, ya sea psicológicas, cognitivas, que se dan mediante la conducta del individuo, ocasionado por las expectativas propias del trabajo y que no van acorde a las capacidades del individuo.

Sobre la definición operacional, esta variable se desarrollará teniendo en cuenta las dimensiones: Respuesta al estrés. Manifestaciones físicas y Manifestaciones psicológicas, siendo medida en la escala Likert, en donde: Siempre es a 4, casi siempre es a 3, A veces es a 2 y Nunca es a 1.

Variable 2: calidad de atención

Por la definición de conceptos, para la OMS (2020) se trata de la altura en que se ofrecen servicios de salud a cierto equipo específico de personas, que se pueden medir mediante instrumentos que han sido mejorados para alcanzar resultados óptimos.

En cuanto a la definición operacional, esta variable se desarrollará bajo las siguientes dimensiones: Criterios explícitos, Criterios empíricos y Criterios específicos, donde Siempre es a 4, casi siempre es a 3, A veces es a 2 y Nunca es a 1.

Operacionalización de variables

Tabla 1

Variable estrés laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
-------------	-------------	-------	--------

Respuesta al estrés	Atención rápida	.	Siempre
	Hacer_las_mismas_cosas	1 - 5	Casi Siempre
	Trabajo estresante		A veces
	Contribución_ Suficiente tiempo		Nunca
Manifestaciones Físicas	Obligaciones_dentro_trabajo		Siempre
	Destreza creatividad		Casi Siempre
	Buenas influencia	6 - 10	A veces
	Compañeros_de_trabajo		Nunca
Manifestaciones psicológicas	Conversar con _sus compañeros		
	Información Verbal	11 - 15	Siempre
	Almorzar		Casi Siempre
	Capacitación		A veces
	Estresada y cansada		Nunca

Tabla 2

V ariable calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Criterios explícitos	Usuario_es_amable		Siempre
	Identifica_ante_el_usuario	1 - 5	Casi Siempre
	Dirige_a_los_usuarios		A veces
	Respeto_al_usuario		Nunca
	Explica_ Continuidad_		Siempre

	Apoyo emocional_	6 - 10	Casi Siempre
Criterios empíricos	Calidad de atención_		A veces
	Ofrece las condiciones_		Nunca
	Medidas de bioseguridad_		
	Atención rápida		Siempre
	Técnicas_de_asepsia_y_	11 - 15	

	antisepsia		Casi Siempre
Criterios específicos	Procedimientos_		A veces
	Satisfecho_		Nunca
	Atención_		

3.3. Población, muestra y muestreo

La línea explicativa de Arias, J., *et. al.* (2016), la población se trata de una agrupación de individuos, entendidos como seres humanos, pero que pueden tratarse también de centros hospitalarios, objetos, organizaciones, expedientes, y demás, al que se enfocará la interrogante del estudio y que en adelante se tendrán en cuenta para elegir la muestra.

En el caso específico, el grupo de personas o población se trató de las profesionales en enfermería que llevaban a cabo sus labores dentro del hospital del distrito de Chosica, la muestra para este trabajo fue un grupo de 70 enfermeras.

Los criterios de inclusión fueron:

- Enfermeras que al momento de estudio se encuentra laborando en el nosocomio.

- Personal enfermería que deseen apoyar en la encuesta voluntariamente
Enfermeras que laboran más de 6 meses.

Los criterios de exclusión los siguientes:

- Enfermeras que se encontraban de vacaciones.
- Aquellas que no desean apoyar en la encuesta.
- Quienes no laboran en el mencionado hospital.

Como es sabido, estudiar y analizar la población entera es tedioso por esfuerzos en tiempo, recursos económicos y humanos, por esa razón, es necesario trabajar con una parte de esa población, es decir, una muestra, así se obtendrán datos más precisos que ayudarán a la resolución de las interrogantes. La muestra entonces, siguiendo a Condori, P. (2020) es un fragmento que representa la población y tienen las mismas características.

En ese sentido, la muestra para este trabajo fue un grupo de 70 enfermeras del hospital de Chosica.

Tabla 3

Distribución del personal de enfermería

N°	Nombre	N° Enfermeras
1	Emergencia	15
2	Medicina	10
3	Cirugía	10
4	Neonatología	15
5	Sala de Operaciones	10
6	Pediatría	10
	TOTAL	70

Nota. Se ha incluido a todas las enfermeras del Hospital (70)

En tabla 3 muestra que de los 70 encuestadas, 15 son del servicio de emergencia, 10 de medicina, 10 de cirugía, 15 de neonatología, 10 de sala de operaciones y 10 de pediatría.

Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia a la investigación, sobre ello, el autor Espinoza, I. (2016) explica que en el modelo no probabilístico no hay certeza en la probabilidad con la que la población del estudio será seleccionado, debido a diferentes elementos. Por su parte, Condori, P. (2020) precisa que el muestreo por conveniencia es una muestra de personas voluntarias que están predispuestos a participar en el estudio en el tiempo en el que se aplique, para obtener cuanta información sea posible.

Debido a lo explicado, el instrumento que se le aplicó a las enfermeras que estaban laborando durante el mes de junio del año 2015, realizando sus labores de enfermería.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Sobre la técnica, la encuesta empleada en la presente tesis. Revisando los apuntes de López-Roldán, P., Fachelli, S. (2016), podemos definirlo como un listado de preguntas a cierto grupo de personas que hacen parte de una muestra en una población con el propósito de explicar y/o asociar las variables en esta investigación.

En cuanto a los instrumentos, Arispe, C., et. al. (2020) examina que vienen siendo aquellos que vuelven posible la utilización de la técnica elegida y son aplicados considerando las variables e indicadores. El material que se usó fue un cuestionario.

El cuestionario que se aplicó en Estrés laboral fue el siguiente:

Posee 15 ítems clasificado en tres partes.

Autor : Julio Santana Pérez

Año : 2016

Monitoreo : 15”.

Administración: Hospital Chosica

Forma de Administración : Individual

Puntuación oscilan en 1 a 4 puntos

Acerca de la validación del cuestionario de calidad, según los autores Arispe, C., et. al. (2020), al hablar de validez nos referimos al rango en que el instrumento podrá reflejar la realidad que se pretendió analizar; por esa razón al verificar dicha validez, debe hacerse según su contenido.

En esta investigación el material fue corroborado por medio del dictamen de especialistas que le dan validez al contenido, quienes han dado veredicto a lo siguiente:

Tabla 4

Validación de juicio de expertos

Jueces	Opinión	
	Cuantitativa	Cualitativa
Mg. Enoc López Mamani DNI 00415321	95 %	Hay suficiencia
Mg. Julia Amelia Alarcón Ortiz DNI 2827195	95%	Hay suficiencia

Nota: Fuente, certificado de validación.

El promedio de validación, dado por los especialistas, fue de 0,95 sustentando la validez del instrumento.

En cuanto a la confiabilidad, alusivo a que la escala actúa de manera parecida bajo diversas circunstancias, los resultados que broten de una búsqueda investigativa serán confiables dependiendo del grado en que se haya medido su validez, según

los autores Villasís, M. *et.al.* (2017) Por ello, cualquier prueba debe poseer dicha confiabilidad de acuerdo al estadístico. Este criterio se origina por intermedio del coeficiente de Alfa de Crombach.

El formulario fue administrado en forma piloto a 20 enfermeras para especificar la confiabilidad. Los coeficientes conseguidos de correlación:

Tabla 5

Resultado de la prueba de confiabilidad

	Alfa de cronbach	N de elementos
Estrés laboral	0,868	15
Respuesta al estrés	0,888	05
Manifestaciones Físicas	0,864	05
Manifestaciones psicológicas	0,804	05

Nota: aplicación estadística a la muestra.

Este cuestionario posee una alta confiabilidad porque nos permite medir la variable entre estrés y calidad a través del procedimiento de alfa de cronbach.

Tabla 6

Baremo de la prueba

	Estrés laboral	Respuesta al estrés	Manifestaciones psicológicas	Manifestaciones físicas
N	0	0	0	0
5				
25	5	15	15	5
50	10	20	20	10
75	15	25	25	15

Nota: Resultado del empleo estadístico.

Acerca del cuestionario en calidad de atención, estuvo conformado por 15 ítems y clasificado en tres dimensiones. La puntuación es de 1 a 4 puntos.

Sobre la validación del cuestionario calidad de atención, el instrumento fue corroborado por el entendimiento de los especialistas.

Tabla 7

Resultado en la prueba de confiabilidad

	Alfa de Crombach	N de elementos
Calidad de atención	0,875	15
Explícito	0,854	05
Empírico	0,842	05
Específico	0,412	05

Nota: aplicación estadística a la muestra.

El cuestionario presenta una alta confiabilidad. Es por esto, que se usan en la investigación en términos de su confiabilidad psicométrica revelada.

Tabla 8

Baremo de la prueba

	Calidad de atención	Explícito	Empírico	Específico
N	0	0	0	0
5				
20	29	15	5	3
Percentiles	25 30	16	6	4
	30 34	18	7	5
	35 35>	19>	8>	6>

Nota: Aplicación estadística.

3.5. Procedimientos

Acerca del procedimiento que se llevó a cabo para esta investigación, se solicitó mediante trámite a la dirección del nosocomio de Chosica, el permiso correspondiente, coordinando con el departamento de enfermería para que se nos brinde las facilidades al realizar las encuestas necesarias, teniendo en cuenta que era un requisito indispensable para la elaboración de esta tesis. Se aplicó el instrumento dentro de los servicios y unidades del nosocomio donde los profesionales tomaron aproximadamente 30 minutos para resolver las preguntas.

3.6. Método de análisis de datos

Se desarrolló la investigación hipotética deductiva y un enfoque cuantitativo, que como dice Hernández, R. *et.al.* (2017) es un grupo de procedimientos que se aplican en una técnica originaria sobre afirmaciones en calidad de hipótesis e indaga objetar tales hipótesis, derivando de ellas resultados que sean acordes a las hazañas. Se realizó el recojo de información mediante variables cuantitativas, acreditando hipótesis, con fundamento numérico y estadístico.

En cuanto al análisis descriptivo, son evidentes algunas fallas en la etapa de introducción de la información, con lo cual se verán los valores perdidos o fuera de nivel. Esto brindará una noción de manera que poseen información: la probabilidad de división respecto a sus medidas de centralización; media, mediana y moda; así como los parámetros de dispersión; varianza, desviación típica, entre otros.

Se aplicó el SPSS, versión 21 que brinda diversos materiales que llevan a cabo la descripción, todas los materiales bajo la opción Analizar y, en él, la alternativa estadísticos descriptivos. Aquellos medios son: frecuencias, descriptivos y exploración.

En cuanto al análisis inferencial, se utilizó para moldear pautas en la información y quitar inferencias sobre la población indagada. Podrían ser la manera de brindar respuestas a interrogantes de si y no (como la prueba de hipótesis), estimaciones

de unas particularidades numéricas (estimación), predicción de observaciones a largo plazo, descripción de asociación (correlación).

3.7. Aspectos éticos

La responsabilidad del profesional de enfermería es lo más importante en la vida. Por esta razón, el entorno ha obtenido gran conocimiento sobre sus derechos en servicios de salud, además pensamiento de diversas peticiones y materiales jurídicas para exigir esto.

En el ámbito ético, es relevante que el investigador es debatir sobre los efectos del proyecto. La determinación de llevar a cabo o no un estudio por los resultados dan una resolución individual de la persona que lo obtiene, como señala Hernández, R. *et.al.* (2017). La persecución de saberes y la verdad científica, mediante un estudio específico y con una maniobra de una capacidad crítica. Se realizó la tesis con honestidad, sin cambiar o distorsionar los datos. Esta investigación se desarrolla con gran responsabilidad, con una aportación futura en resolución de dificultades en el entorno educacional. En toda la etapa de este plan, la labor se ha singularizado por la neutralidad y ecuanimidad, rechazando opiniones y prejuicios.

IV. RESULTADOS

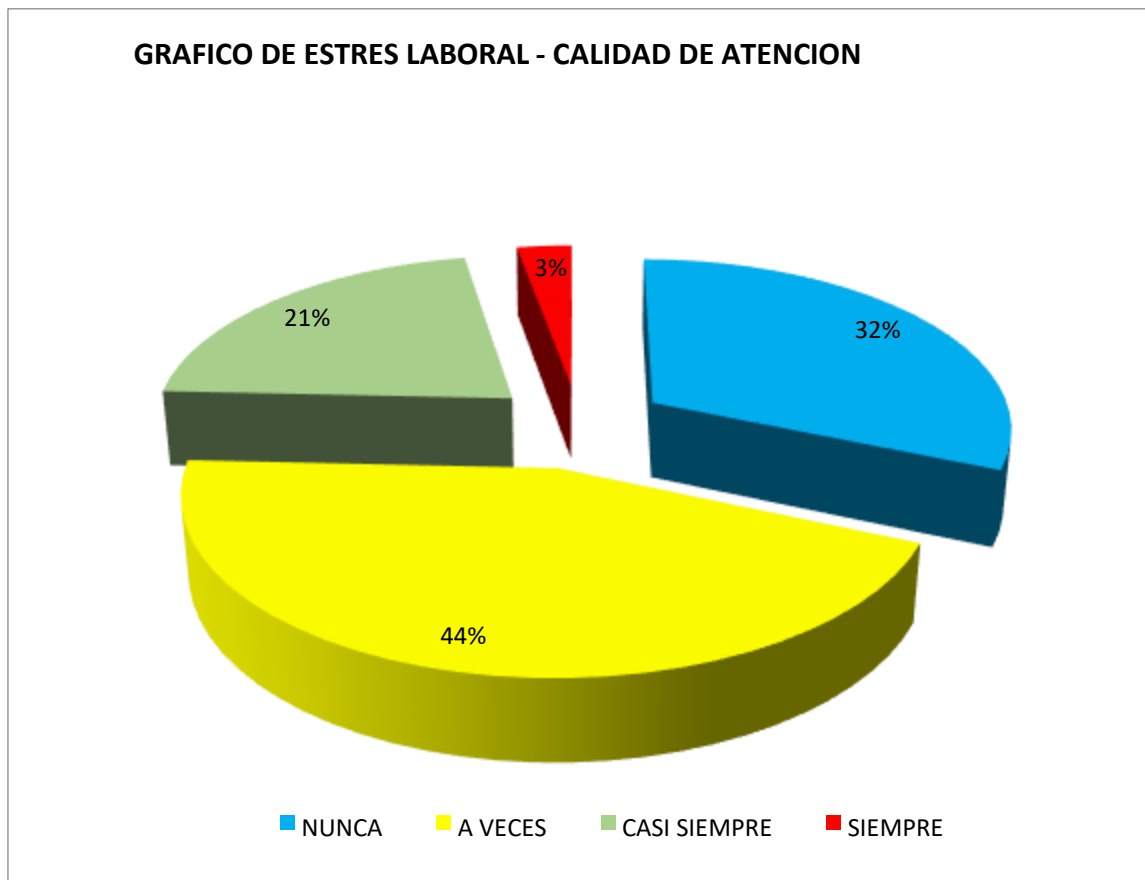
Tabla 9.
Estrés laboral, calidad de atención

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	22	32.30%
a veces	31	42.55%
casi siempre	15	22.60%
Siempre	2	2.60%
Total	70	100

Nota: Cuestionario administrado a 70 enfermeras.

Figura 2.

El estrés laboral y calidad de atención



En tabla 10 y figura 2, podemos mirar el 44%, de la profesionales manifiestan que alguna vez existe estrés y 3% especifica que temporalmente existe el estrés laboral.

Tabla 10.
Respuesta al estrés

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	7.14
A veces	32	45.20
Casi siempre	14	20.0
Siempre	19	27.1
Total	70	99.99

Nota: Estadística.

De la tabla 11 Appreciamos que 19 enfermeras siempre están estresadas, 14 de ellas casi siempre, 32 a veces y 5 nunca.

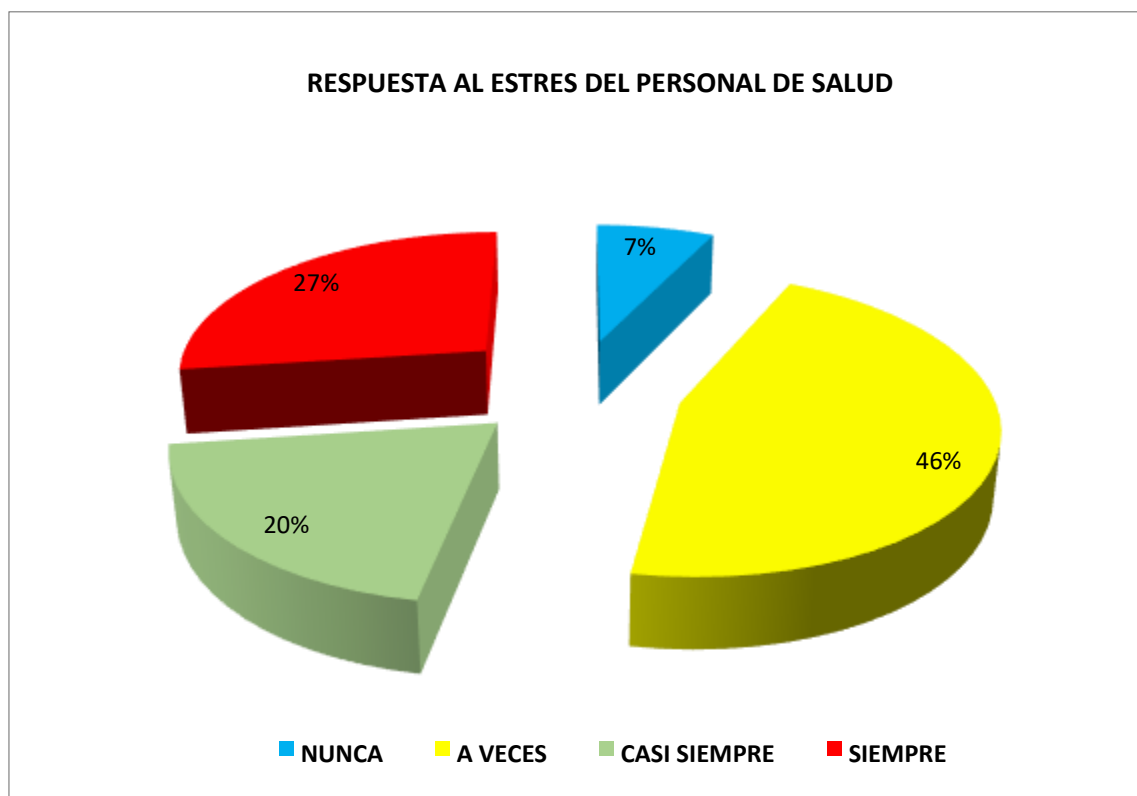


Figura 3. Estrés laboral respuesta al estrés.

De la tabla 10 figura 3 podemos ver que el 46%, las enfermeras encuestadas manifiestan respuesta al estrés laboral, mientras un 7% de las enfermeras encuestadas jamás han presentado solución al estrés laboral.

Tabla 11.
Manifestaciones físicas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	12.88
a veces	31	44.28
casi siempre	18	25.7
Siempre	12	17.14
Total	70	100

Nota: Estadística.

De la 11va tabla se ve que 12 enfermeras siempre evidencian manifestaciones físicas a raíz del estrés, casi siempre solo 18 de ellas, 31 a veces y 9 de ellas nunca.

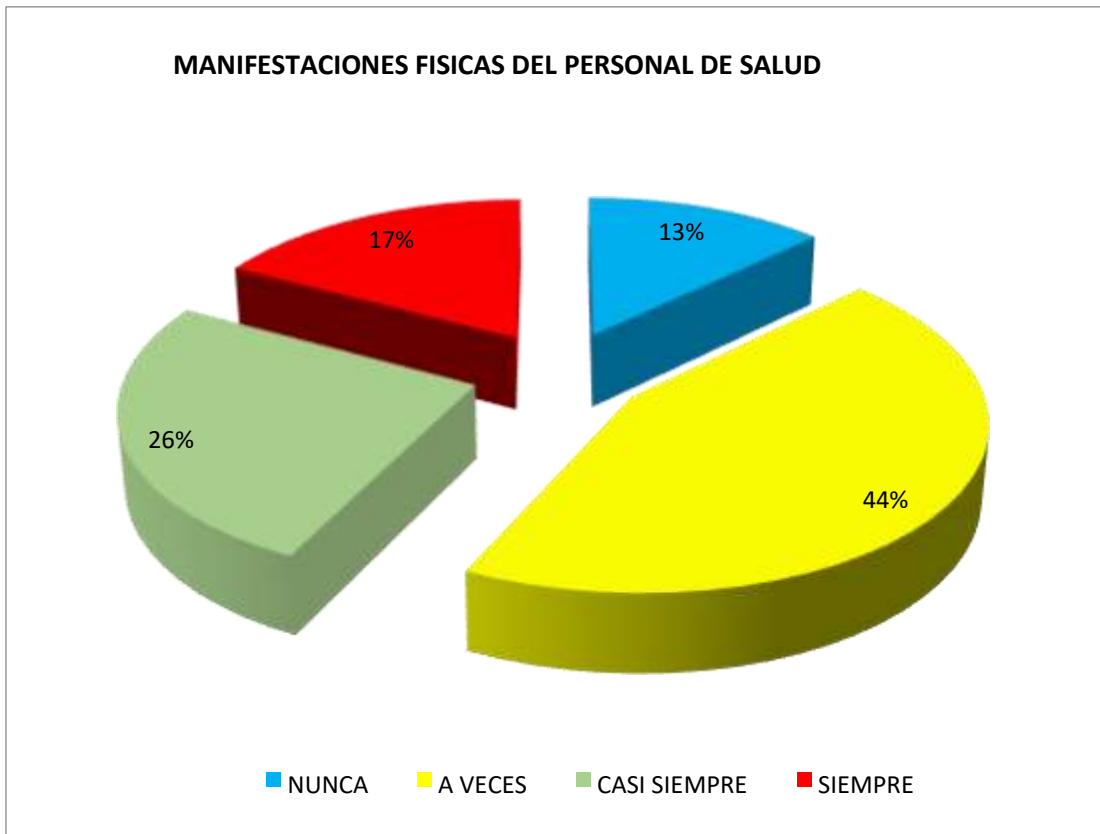


Figura 4.

Manifestaciones físicas

De la tabla 12 y figura 4 podemos ver al 44% que las enfermeras encuestadas a veces presentan manifestaciones físicas como resultado al estrés en el trabajo, mientras el 13 % de las enfermeras siempre manifiestan estrés laboral.

Tabla 12..

Manifestaciones psicológicas

Escala	frecuencia	porcentaje
Nunca	10	14.28
a veces	21	30
casi siempre	26	37
Siempre	13	18.57
Total	70	100

Nota: Estadística.

De la tabla 12 se entiende que 13 enfermeras siempre evidencian manifestaciones psicológicas a raíz del estrés, casi siempre solo 26 de ellas, 21 a veces y 10 de ellas nunca.

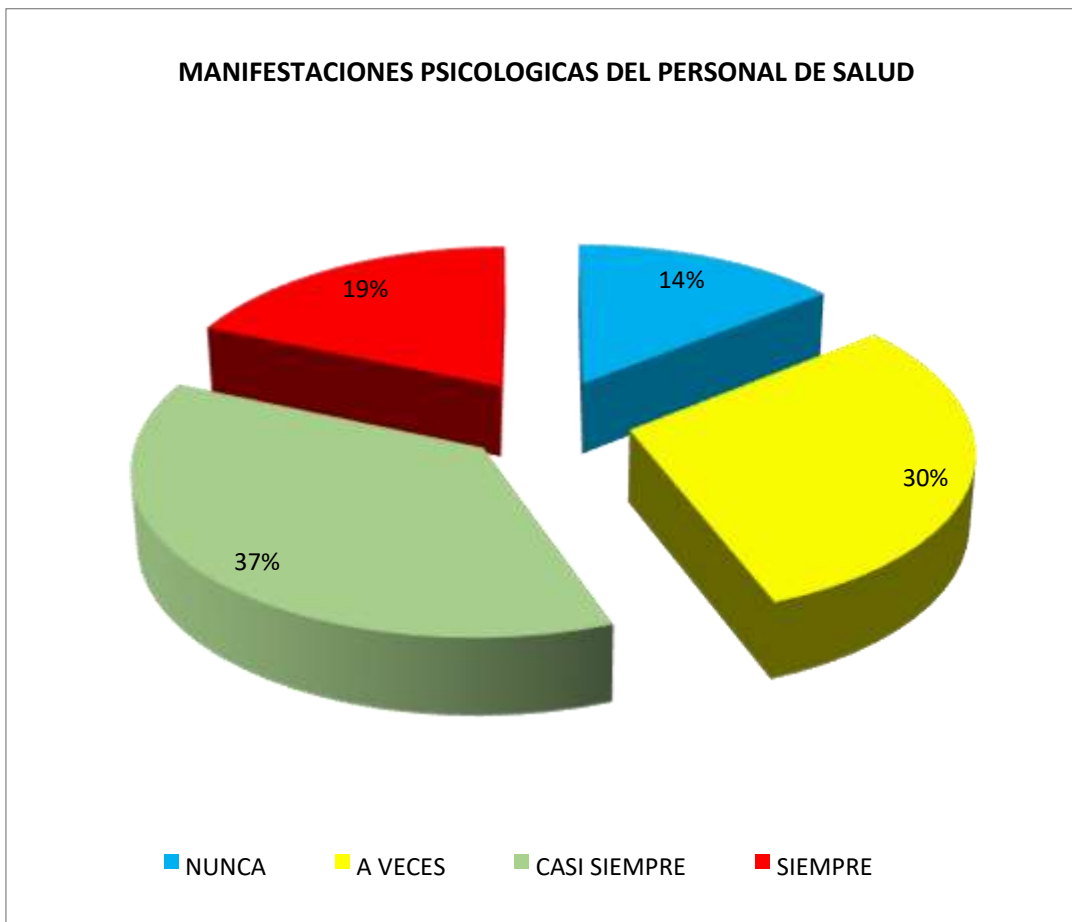


Figura 5.
Manifestaciones Psicológicas.

De la tabla 12 y figura 5, podemos analizar al 37%, que las enfermeras casi siempre presentan manifestaciones psicológicas a estrés laboral, y el 14% nunca han presentado manifestaciones psicológicas a modo de solución al estrés.

En cuanto al test de hipótesis, se utilizó una prueba de hipótesis global.

Ho: No hay coherencia alguna entre el estrés y la calidad de atención de las enfermeras.

Ha: Sí se encuentra relación mediante el estrés y la calidad de cuidado de las enfermeras.

Si $p < 0.05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 13.

Estrés laboral y la calidad de atención

		Estrés laboral	Calidad de atención
Pearson	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,532**
		N	70
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,532**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	70

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Dentro de los resultados del coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0.532$) hallamos una relación positiva, directa y moderada; así mismo, un Sig. = 0,000, valor que nos señala la existencia de un vínculo entre el estrés laboral y calidad de atención. Es decir, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis general planteada.

Sobre la prueba de hipótesis específica 1, se decidió manejar el coeficiente de correlación de Pearson, debido a que este especialista es óptimo para analizar relaciones con las variables de escala ordinal.

Ho: No hay relación con la dimensión Respuesta al estrés y la calidad de atención de las enfermeras.

Ha: Sí se encuentra relación mediante la dimensión Respuesta al estrés y el cuidado de atención de las profesionales.

Si $p \leq 0.05$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Tabla .
14

Relación de la dimensión Respuesta al estrés , la calidad de atención en las enfermeras.

			Respuesta estrés	Calidad de atención
Pearson	Respuesta al estrés	Coefficiente de correlación	1,000	,404**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
		Coefficiente de correlación	,404**	1,000
	Calidad de atención	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

En los resultados del coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0.404$) encontramos una conexión directa, positiva y baja; así mismo, un Sig.= 0,000, valor que nos indica que existe una relación entre la dimensión técnica de la respuesta al estrés y la calidad de atención. Entonces, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica planteada.

Sobre la prueba de hipótesis específica 2, se empleó el coeficiente de correlación de Pearson, debido a que este especialista es óptimo para analizar relaciones con las variables de escala ordinal.

Ho: No se haya alguna relación con la dimensión Manifestaciones Físicas y la calidad de atención de las enfermeras.

Tabla .

Ha: Sí existe vínculo entre la dimensión Manifestaciones Físicas y la calidad de atención de las enfermeras.

15

Relación entre la dimensión Manifestaciones Físicas y la calidad de atención de las enfermeras.

		Manifestaciones Físicas	Calidad de atención
Pearson	Manifestaciones Físicas	1,000	,409
		Coeficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70
	Calidad de atención	,409	1,000
		Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

A los resultados del coeficiente de correlación de Pearson ($r= 0.409$) localizamos una relación directa, positiva y baja; así mismo, un Sig.= 0,000, cuyo valor que nos dice que existe una relación entre la dimensión Manifestaciones físicas y la calidad de atención. En efecto, se acepta la hipótesis nula, y se rechaza la hipótesis específica planteada.

Sobre la prueba de hipótesis específica 3, se originó el coeficiente de correlación de Pearson, debido a que este especialista es óptimo para analizar relaciones con las variables de escala ordinal.

Ho: No se encontró relación con la dimensión Manifestaciones Psicológicas y la calidad de las enfermeras.

Tabla .

Ha: Sí está presente la relación con la dimensión Manifestaciones Psicológicas y la calidad de las enfermeras.

Si $p \leq 0.05$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

16

Relación entre la dimensión Manifestaciones Psicológicas y la calidad de atención

		Manifestaciones Psicológicas	Calidad de Atención
Pearson	Manifestaciones Psicológicas	Coefficiente de correlación	,446**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	70
	Calidad e atención	Coefficiente de correlación	,446**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	70

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En los resultados del coeficiente de correlación de Pearson ($r= 0.446$) encontramos una relación directa, positiva y moderada; así mismo, un Sig.= 0,001, valor que nos muestra que existe una relación entre la dimensión Manifestaciones Psicológicas y la calidad de atención de las enfermeras. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica planteada.

V. DISCUSIÓN

Sobre el objetivo principal, en cuanto al vínculo entre estrés y calidad en la atención dentro del ámbito salud en el nosocomio mencionado, se percibe que un 44% de enfermeras evidencian que a veces sí existe el estrés en el trabajo y se vincula con la atención, el 21% casi siempre, y el 32% nunca, por otro lado, solo el 3% expresan que siempre hay estrés en el trabajo. En ese sentido, como resultado se demostró que sí existe una relación moderada pero significativa entre las variables.

El origen de la tensión en el trabajo percibida está vinculada con las condiciones y la carga laboral en muchos casos. Pachas, M. (2016) concluye que las enfermeras presentan estrés, reflejándose en la atención que dan. Entonces podemos entender que hayamos cierta cantidad de profesionales de enfermería que generan estrés en el trabajo, con lo que puede verse repercutido al momento de brindar atención al usuario.

Por otro lado, se asimila a la investigación de Ayala, C. (2017), cuando especifica que más del 60% de enfermeras llegan al rango medio de estrés, luego el rango bajo, siendo notorio el vínculo significativo entre el estrés y la calidad en la atención, así también lo afirma la investigación de García, A. (2020), señalando este último que es relevante llegar al personal de enfermería, concientizando y aplicando mecanismos en las diferentes áreas del laburo, que contribuyan al bienestar del personal.

Bajo ese enfoque Ayala, C. (2017) menciona a la vez, que la institución debe considerar los resultados de dicha indagación para así implementar guías o mecanismos que permitan al personal el sobrellevar, manejar y afrontar todo el estrés que se genera en el ambiente laboral, añadiendo a ello la comunicación en terapia, así como la relación entre ellos y quienes reciben este servicio.

Machacuay, J., Vera, G. (2020) demostró también que las variables analizadas llevan una relación con significancia en cuanto a la labor del profesional, afirmando que cuanto más sea el rango que genera el estrés, se verá disminuido el desempeño que pongan en la atención.

Al mismo tiempo, haciendo un contraste comparativo con los estudios de Bautista, Y., Magni, Y. (2021) que refieren que sí hay un vínculo entre las variables (calidad-estrés), así como Cuevas de Concepción, M. (2018) en República Dominicana, dando como resultado de su indagación que efectivamente hay una relación de gran significancia y relevancia entre el estrés y la calidad de atención en cierto grupo del personal de salud.

Caso contrario la investigación de Lazo, R., Sánchez, J. (2018) en Huánuco donde no está presente la comunicación significativa durante la ansiedad, trato y afecto en cierto grupo de trabajadores siendo entonces otros los factores que se presentan.

Encontramos también la investigación de Regina, V., Oliveira, M., Rodrigues, H. (2018) donde afirman que la mayoría de las enfermeras de salud valoran la calidad del servicio como buena y, al mismo tiempo, reconocen la falta de personal profesional e insumos. Los enfermeros experimentan agotamiento profesional y que fue predictor de disminución de la calidad en el cuidado, dejando como consecuencia que incluso deseen dejar el trabajo actual y dejar la profesión.

A pesar de sus limitaciones, las hipótesis de esta investigación fueron confirmadas y el estudio denuncia aspectos negativos del ambiente de trabajo de las enfermeras de salud de la familia en el escenario estudiado, en pocas palabras los enfermeros experimentan agotamiento profesional, referido al síndrome, y es este factor el que presentará un nexo con la disminución en la atención y cuidado, con aumento de las intenciones de dejar el trabajo.

Ahora bien, sobre el segundo objetivo planteado en cuanto al estrés como respuesta en el servicio de salud se denota que el 46% de enfermeras refieren a

veces tener respuesta al estrés laboral, el 27% siempre, el 20% casi siempre y el otro 7% de las enfermeras revelan que nunca hay respuesta al estrés laboral.

Acorde a esto Cahuani, L. (2020) manifiesta que los que se desarrollan en el rubro de salud y, específicamente, en enfermería, tiende a ser una carrera que se encuentra expuesta a diferentes factores que pueden producir estrés y que son propios de la labor, es así que por lo innato de la profesión, se ve reflejado una alta incidencia del estrés.

Agrega además que si se establece una equilibrada salud en el profesional se asegura de esa manera estabilidad al realizar sus labores, esto debe darle al enfermero una óptima cuestión en el desarrollo sus actividades, evitando ciertos problemas que puedan darse durante la atención que se brinda en los servicios

Indican Peña, O., Cancharis, J. (2016) que dichos profesionales se ven perjudicados por esta enfermedad, siendo que el desgaste se debe a varios factores, como las extensas horas de trabajo, la gran carga que se maneja en los servicios o la constante exposición al dolor que viven.

Carhuallanqui, M., Córdova, L. (2018) apuntan la aptitud que brindaron las profesionales en el servicio es buena y regular, siendo predominante el estrés moderado, luego el bajo y por último el alto. De esa forma se entiende que el estrés se anexa alta y significativamente con la calidad en el cuidado de los usuarios, entonces mientras más grado de estrés, menor será el cuidado en la atención.

En cuanto al vínculo entre el trabajo y la calidad de atención a nivel físico notamos que existe una moderada relación significativa (manifestación física-calidad). Bajo esa línea, Bautista, Y., Magni, Y. (2021) concluyen también que la

salud en sus dimensiones psicológica y física son de suma importancia ya que son los profesionales quienes brindan una atención a las personas, siendo que representan la imagen en calidad de la institución, en ese sentido, podrían verse estresados, comprometiéndose en el servicio, siendo deficiente o bueno. Por esa razón se afirma que el actuar del personal solo será óptima cuando esté enfocada y precisa en los pacientes, siendo necesario que los profesionales cuenten con las mejores condiciones.

En el área de enfermería el 44% de las encuestadas a veces tienen manifestaciones físicas como respuesta al estrés laboral, 26% casi siempre y 17% nunca, por lo tanto, el 13 % de las enfermeras especifican que siempre poseen estrés laboral. De acuerdo con las autoras Gómez, M., Ruiz, M. (2015) se exteriorizará a través de fatiga física, por esta razón, se sugiere que todos los servicios del centro de salud deberían poseer una guía para progresar la atención en el servicio de emergencia.

Señala García, M., Gil, M.(2016) que es relevante conservar hábitos saludables, como dietas, y manejar el estrés, con ejercicio físico por ejemplo; solo así se reducirá esto dentro del servicio de Enfermería, cuya finalidad de alcanzar un gran cuidado para el paciente.

Por último, el nexo del estrés en el trabajo con la calidad de atención en el nivel psicológico revela que 37% casi siempre notan respuesta, el 30% a veces, 19% siempre y 14% nunca, demostrando que es notoria la relación, y significativa, entre manifestaciones psicológicas y la calidad.

A manera de coincidencia, Bautista, Y., Magni, Y. (2021) especifican que las enfermeras deben procurar construir una buena y óptima salud mental, puesto que el desencadenante del estrés afecta no solo su productividad, también su estabilidad mental, en respuesta a lo analizado, se vio en su investigación que la mitad de las profesionales presentaron un rango de estrés medio, mientras que más del 30% evidenció un nivel de estrés alto, mientras que el 17% fue bajo, recomendando que se trabajen estrategias que ayuden al trabajador poder afrontar los episodios de estrés. Estos autores resaltan la necesidad de trabajar con la oficina de psicología para que la labor de identificación y manejo de esta

enfermedad sea rápida y se actué en todos los niveles de enfermería, es decir, todas y todos los profesionales en esta área.

Menciona Correa, W. (2013) que las manifestaciones psicológicas se evidencian cuando los individuos se sienten agotados al finalizar su jornada de trabajo, este cansancio se da a nivel emocional desde rango medio a alto, por la excesiva carga en su jornada, a pesar de ello hay cierto grupo de encuestados que no se sienten así.

Pacheco, S., Palomino, K. (2020) manifiestan que el personal de enfermeros que se sostuvo durante su estudio presentan ciertos síntomas que los conducen a padecer estrés en el ámbito laboral, esto relacionado a la cuestión emocional, parte de ellos tiene un rango medio, otro porcentaje está a nivel bajo y alto casi la mitad del total de la población.

En tal sentido es necesario para el profesional trabajar en perfectas condiciones y debe mantenerse en buen estado de salud en todos sus sentidos, al mismo tiempo el usuario debe recibir la mejor calidad de atención.

La presente investigación tuvo ciertas limitaciones, como aquellas enfermeras que al principio no mostraron apoyo en la resolución de la encuesta, debido a cuestiones de tiempo, pocas ganas de apoyo o desinterés de su parte.

Al mismo tiempo, el tiempo para realizar la misma podía verse reducido mientras se realizaba. La rotación del personal también se veía envuelta debido a que se cambia de personal cada tres días.

VI. CONCLUSIONES

- Primero: Se encuentra una relación de alto valor significativo mediante nerviosismo, trabajo y aptitud estrés laboral y calidad de atención de las enfermeras, con una correlación de Pearson de 0.532, haciéndose presente una moderada asociación de las variables. Además, según el nivel de significación $p=0.000$ se considera significativo.
- Segundo: Sí existe un vínculo entre la dimensión Respuesta al estrés y la calidad de atención, con una correlación de Pearson de 0.404 existiendo una moderada asociación de las variables. Además, según el nivel de significación $p=0.000$ se considera significativo.
- Tercero: Se evidencia una unión entre la dimensión de las Manifestaciones Físicas y la calidad de atención, con una correlación de Pearson de 0.409 existiendo una moderada asociación de las variables. Además, el nivel de significación $p=0.000$ significativo.
- Cuarto: Se encuentra un lazo entre la dimensión Manifestaciones Psicológicas y la calidad de atención, con una correlación de Pearson de 0.446 existiendo una moderada asociación de las variables. Asimismo, según el nivel de significación $p=0.001$ se considera significativo.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero: Desplegar programas oportunos y adecuados de capacitación en coordinación con organismos supra institucionales especializados en las técnicas sobre el manejo del estrés orientadas a conocer y fortalecer sus conocimientos y que permita a las Enfermeras ofrecer a los pacientes y usuarios una atención de calidad.
- Segundo: Plantear a la gestión y departamento de enfermería que se realicen estudios de carácter científico buscando los factores de estrés que inciden en el trabajo que llevan a cabo las enfermeras del Hospital de Chosica, cuyos resultados deben aplicarse, obligatoriamente, para la disminución y manejo del mismo.
- Tercero: Impulsar estudios de investigación tomando en consideración la coyuntura temporal, es decir, el último y los tres primeros meses del año, cada vez que se presentan catástrofes de gran magnitud, y además, el resto del año se presenta mucha demanda de los usuarios ya que la población bordea los 100 mil habitantes, con una infraestructura hospitalaria antigua y limitada. De otro lado, los accidentes en la carretera que son frecuentes, la visita de turistas y la ubicación del hospital en un lugar con mucho ruido.
- Cuarto: Emplear las técnicas de dinámicas grupales en actividades de esparcimiento como viajes, reuniones de camaradería, almuerzos y otros estímulos para fortalecer las relaciones interpersonales y restar la carga laboral, que finalmente redundará en la atención de calidad al usuario y al paciente, así como coordinar con las áreas pertinentes tales como la dirección ejecutiva, departamento de Enfermería, área de servicio social, área de capacitación y que muestren interés para llevar a cabo estas actividades urgentes y necesarias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, E. (2021). Estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020. Repositorio ucv. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61521>

Arias, J., Villasís, M., Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Arispe, C. et al. (2020) La investigación científica, Una aproximación para los estudios de posgrado.

<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%C3%8DFICA.pdf>

Ayala, C. (2017) Nivel de estrés laboral y calidad de atención que brinda la enfermera a pacientes postoperados del servicio de cirugía Hospital Regional de Trujillo. Repositorio unitru. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14407>

Bautista, Y., Magni, Y. (2021) Estrés laboral de enfermería y calidad de atención al usuario en el servicio de medicina. Hospital de Barranca, 2021. Repositorio ucv. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73420>

Cahuani, L. (2020). Estrés laboral del profesional de enfermería del centro regulador de urgencias y emergencias nacional ESSALUD 2016. Repositorio upla. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1568>

Carhuallanqui, M. , Cordova, L. (2018). ESTRES LABQRAL Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRURGICO HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLINICO QUIRURGICO DANIEL ALCIDES CARRION - HUANCAYO. Repositorio unac.

<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/2761>

Cerna,C. (2020). Estrés laboral y Cuidado humanizado de la Enfermera en el Hospital Victor Lazarte Echegaray. Repositorio unt.

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/16391>

Collantes, J., Arévalo, J. (2019) Motivación y satisfacción laboral del enfermero en un Hospital de Lima – Perú.

https://www.researchgate.net/publication/334240563_Motivacion_y_satisfaccion_laboral_del_enfermero_en_un_Hospital_de_Lima_-_Peru

Condori, P. (2020) Universo, población y muestra.

<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>

Cortez,M. (2021). Calidad del cuidado relacionado al estrés laboral del profesional de enfermería servicio de emergencia Hospital III Angamos – Miraflores. Repositorio ucv. 2021 <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73356>

Correa, W. (2013) Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, 2013. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/12938>

Cuevas de Concepción, M. (2018) Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería al paciente en el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch, La Vega, el Pino,

República Dominicana 2017.Repositorio upeu.

<http://hdl.handle.net/20.500.12840/109>

Durand,M. (2022) Estrés Laboral y Desempeño Laboral en el departamento de Enfermería del hospital sub regional de Andahuaylas, 2021. Repositorio ucv.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/80032>

Espinoza, I.(2016). Muestreo.

<http://www.bvs.hn/Honduras/Embarazo/Criterios.de.Muestreo.Marzo.2016.pdf>

García,A. (2020) estrés laboral y cuidado de enfermería, centro quirúrgico del hospital agosto Hernández Mendoza, Ica- 2016.

<https://doi.org/10.35563/revan.v6i1.214>

García, M., Gil, M. (2016) El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud.<https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>

Gómez, M., Ruiz, M. (2015). Dimensiones del síndrome de burnout en personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo, 2014.

<https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.1>

[2423/331/1/TL_GomezFranciaMaria_RuizLlontopMiriam.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/331/1/TL_GomezFranciaMaria_RuizLlontopMiriam.pdf)

Guerra,B. (2022). Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo del Hospital de Apoyo II-1 Las Mercedes- Paita, 2021. Repositorio ucv.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/80489>

Hernandez, R., Fernández, C., Baptista, P

<https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2010). Metodología de la investigación. (Quinta Edición). México: McGraw-Hill.

<https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
Lauracio, C., Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8054554>

Lazo, R., Sánchez, J. (2018) Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia del hospital san martin de pangoa 2017. Repositorio unheval.

<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/4317>

Lecca,J., Lora, M., Rodríguez,J. (2020). Comunicación laboral y estrés en tiempos de COVID-19. Centros de salud MINSA Llacuabamba y Parcoy.Repositorio Ucv. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56315>

Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo –Ley 29783 (2011)

<https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0052/ley-seguridad-salud-en-el-trabajo.pdf>

Lima, J., Liane, R., Rafael, S., Felipe, S., & Enéas, R. (2017). Estrés y factores psicosociales en el trabajo de enfermeros intensivistas. Revista electrónica trimestral de enfermería, 1-14. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.16.4.249321>

Liñan,S. (2019). Clima organizacional y estrés laboral del personal profesional de enfermería del hospital Hermilio Valdizan – 2019. Repositorio ucv. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41704>

López-Roldán, P., Fachelli, S. (2016). Metodología de la investigación social

cuantitativa. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf

Lúa, B. (2021). Calidad de atención y satisfacción en los usuarios externos de una Clínica de Guayaquil, 2021. Repositorio ucv.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78561/Lua_PBS--SD.pdf?sequence=1

Machacuay, J., Vera, G. (2020). Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de la merced, 2020.

Repositorio

unac. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5562/VERA%20BALBIN%2cMACHACUAY%20CASTILLON-2DAESPEC-FCS-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Marquina-Lujan, R., Adriazola, R. (2020) Autopercepción del estrés del personal de salud en primera línea de atención de pacientes con COVID-19 en Lima

Metropolitana, Perú. Acc

Cietna. <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/391>

Mesa, N. (2020). Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. Scielo. Ene13 (3).

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988348X2019000300010

Moscoso, R. (2017). Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera del servicio de medicina, del hospital nacional arzobispo loayza 2017.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3762/Moscoso_ERN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Mundial de la Salud. (2020) Prestación de servicios de salud de calidad Un imperativo global para la cobertura sanitaria universal. <https://apps.who.int/iris/rest/bitstreams/1335351/retrieve>

Organización Mundial de la Salud. CIE-11 Clasificación Internacional de Enfermedades para Estadísticas de Mortalidad y Morbilidad. (2019) [https://icd.who.int/es/docs/Guia%20de%20Referencia%20\(version%2014%20nov%202019\).pdf](https://icd.who.int/es/docs/Guia%20de%20Referencia%20(version%2014%20nov%202019).pdf)

Pachas, M. (2016). Estrés Laboral Del Personal De Enfermería Y El Desempeño Profesional En El Servicio De Emergencia Del Hospital José Casimiro Ulloa.2016. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_46cae35e814c14fe7c3f2ea2e097385c

Pacheco, S., Palomino, K. (2020) Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia del Hospital III Yanahuara - ESSALUD, Arequipa, 2019. Repositorio ucsm. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10206>

Palma, C. (2009). *Elaboración y validación de una escala de estrés laboral sl- spc para trabajadores de Lima Metropolitana*. Revista en psicología Universidad Ricardo Palma.

Patlán, J. (2019) Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Salud, Barranquilla [online]. vol.35, n.1, pp.156-184. ISSN 0120-5552. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012055522019000100156&script=sci_abstract&tIng=es

Peña, O., Canchais, J. (2016) Nivel de estrés laboral y estilo de vida de las enfermeras en el servicio de emergencias del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Lima 2016.

<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3989>

Pino-Chavez, W. (2018). Atención de salud con calidad.

<https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-saludcalidad.pdf>

Ramos Rangel, Y., Morejón Suárez, R., & González Brito, M. (2018). Percepción de los pacientes diabéticos tipo 2 acerca de la calidad y satisfacción con la atención médica en consulta. Revista Cubana de Medicina General Integral, 34(2). <http://www.revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/469>

Regina. V., Oliveira, M., Rodríguez, H. (2018). Agotamiento profesional, calidad e intenciones entre enfermeros de salud de la familia. Scielo. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0510>

Reglamento de la Ley N° 29783, DS. N° 005-2012-TR

<https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0052/ley-seguridad-salud-en-el-trabajo.pdf>

Reyes R. (2021). Calidad de vida laboral del profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico de la clínica san miguel arcángel san juan de lurigancho lima 2019. Repositorio usmp. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/7419>

Silva, A., Mendes, A., Miranda, G., & Souza, W. (2017). A qualidade do atendimento ao parto na rede pública hospitalar em uma capital brasileira: A

satisfaga das gestantes. Cadernos de Saude Publica, 33(12).
<https://doi.org/10.1590/0102-311X00175116>

Valderrama, E., Polino, Y. (2020). Estrés laboral en las organizaciones del sector salud en Perú: Una revisión teórica.

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3960>

Villasís, M., et.al. (2017). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. Rev. alerg. Méx. [Online].2018, vol.65, n.4, pp.414421. ISSN 2448-9190. <https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560>

Virto-Concha, C., et. al. (2021) Estrés, ansiedad y depresión con estilos de afrontamiento en enfermeras en contacto con covid-19 Cusco – Perú. Rev.

RECIEN. 2020; Vol. 9 / N° 3.

<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/44/49>

Yupanqui,C. (2019) Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del instituto nacional de enfermedades neoplásicas lima 2018.

Repositorio usmp. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5664>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Estrés laboral y su relación con la calidad de atención del personal profesional en enfermería del hospital de Chosica 2015

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>Problema general.</p> <p>¿Cuál es la relación estrés laboral y calidad de atención del personal profesional en enfermería del hospital José Agurto Tello de Chosica 2015?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Cuál es el vínculo entre estrés laboral y calidad de atención en su dimensión de criterios explícitos?</p> <p>¿Cuál es el nexo entre el estrés laboral y la calidad de atención en</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Relacionar el estrés en el trabajo y la calidad de atención en las enfermeras del nosocomio de Chosica.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Plantear la conexión del estrés laboral con la calidad de atención en su dimensión de criterios explícitos.</p> <p>Hallar el vínculo entre el trabajo y la calidad de atención en su dimensión de criterios empíricos.</p> <p>Describir el nexo del estrés en el trabajo con la calidad de atención en</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: principal</p> <p>Existe una relación entre el estrés en el trabajo y la calidad de atención de los profesionales del sector de enfermería en el nosocomio de Chosica.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>La relación que existe entre la respuesta al estrés y la calidad de atención es significativa.</p> <p>La relación que existe entre manifestaciones físicas y la calidad de atención es significativamente del personal profesional en enfermería.</p>	VARIABLE 1: Estrés laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	
			Respuesta al estrés	Atención rápida (1) Hacer las mismas cosas (2) Trabajo estresante (3) Contribución(4) Suficiente tiempo (5)	1-5		
			Manifestaciones físicas	Obligaciones dentro trabajo(6) Destreza y creatividad (7) Buenas influencia (8) Compañeros de trabajo (9) Conversar con sus compañeros(10)	6-10		Siempre Casi Siempre A veces Nunca
Manifestaciones psicológicas	Información (11) Verbal(12) Almorzar (13) Capacitación (14) Estresada y cansada (15)	11-15					
			VARIABLE 2 : Calidad de atención del profesional de enfermería.				

			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
su dimensión de criterios empíricos? ¿Cuál es la conexión entre estrés y calidad de atención en su dimensión de criterios específicos?	su dimensión criterios empíricos.	La relación que existe entre manifestaciones psicológicas y la calidad de atención es significativamente del personal.	criterios explícitos	Usuarios es amable (1) Identifica ante el usuario (2) Dirige a los usuarios. (3) Respeto al usuario(4) Explica (5)	1-5	Siempre Casi Siempre A veces Nunca
			criterios empíricos	Atención rápida (11) Técnicas de asepsia y antisepsia (12) Procedimientos (13) Satisfecho (14) Atención (15)	6-10	
			criterios específicos	Continuidad (6) Apoyo emocional (7) Calidad de atención (8) Ofrece las condiciones (9) Medidas de bioseguridad (10)	11-15	

Operacionalización de variables

Anexo 2- Tabla1

Variable estrés laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
	Atención rápida	.	Siempre
	Hacer_las_mismas_cosas	1 - 5	Casi Siempre
	Trabajo estresante		A veces
Respuesta al estrés	Contribución_ Suficiente tiempo		Nunca
	Obligaciones_dentro_trabajo		Siempre
	Destreza creatividad		Casi Siempre
Manifestaciones	Buenas influencia	6 - 10	A veces
Físicas	Compañeros_de_trabajo Conversar con _sus compañeros		Nunca
	Información	11 - 15	
	Verbal		Siempre
Manifestaciones	Almorzar		Casi Siempre
psicológicas	Capacitación		A veces

Estresada y cansada

Nunca

Anexo 3- Tabla 7

Variable calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Criterios explícitos	Usuario_es_amable		Siempre
	Identifica_ante_el_usuario	1 - 5	Casi Siempre
	Dirige_a_los_usuarios		A veces
	Respeto_al_usuario		Nunca
Criterios empíricos	Explica_		
	Continuidad_		Siempre
	Apoyo emocional_	6 - 10	Casi Siempre
Criterios empíricos	Calidad de atención_		A veces
	Ofrece las condiciones_		Nunca
Criterios empíricos	Medidas de bioseguridad_		
	Atención rápida		Siempre
	Técnicas_de_asepsia_y_antiseptia	11 - 15	Casi Siempre
Criterios empíricos	Procedimientos_		A veces

específicos

Satisfecho_

Nunca

Atención_

Anexo 4- Validación de Instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL

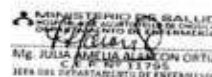
N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: Estrés Laboral								
N°	DIMENSION 1: Respuesta al estrés	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Ud. cree que en el trabajo la atención debe ser rápida?	/		/		/		
2	¿Tiene Ud. que hacer las mismas cosas una y otras veces en el trabajo?	/		/		/		
3	¿Ud. cree que en el trabajo es muy estresante en su servicio?	/		/		/		
4	¿Su trabajo requiere que Ud. contribuya en gran medida?	/		/		/		
5	¿Tiene Ud. suficiente tiempo para finalizar sus deberes?	/		/		/		
DIMENSION 2: Manifestaciones físicas								
6	¿Cree Ud. que tiene obligaciones dentro del horario de trabajo?	/		/		/		
7	¿Su trabajo requiere destreza y creatividad.	/		/		/		
8	¿Ud. cree que tiene buenas condiciones y espacio en el lugar donde trabaja?	/		/		/		
9	¿Ud. tiene influencia sobre la planificación del trabajo	/		/		/		
10	¿Se lleva bien con sus compañeros de trabajo	/		/		/		
DIMENSION 3 Manifestaciones psicológicas								
11	¿Puede dejar el trabajo para conversar con sus compañeros?	/		/		/		
12	¿Recibe información verbal si está haciendo un buen trabajo?	/		/		/		
13	¿Deja Ud. de almorzar para cumplir con su trabajo?	/		/		/		
14	¿Ud. recibe capacitación por parte de la institución donde labora?	/		/		/		
15	¿Al terminar la guardia Ud., termina estresada y cansada?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay eficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable: Aplicable después de corregir: [] No aplicable: []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. JULIA ANGELO ALONSO ORTIZ DNI: 2822195

Especialidad del validador: MODULISTA EN SALUD PUBLICA



20 10 2016

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: Estrés Laboral								
DIMENSION 1: Respuesta al estrés								
1	¿Ud. cree que en el trabajo la atención debe ser rápida?	✓		✓		✓		
2	¿Tiene Ud. que hacer las mismas cosas una y otras veces en el trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿Ud. cree que en el trabajo es muy estresante en su servicio?	✓		✓		✓		
4	¿Su trabajo requiere que Ud. contribuya en gran medida?	✓		✓		✓		
5	¿Tiene Ud. suficiente tiempo para finalizar sus deberes?	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Manifestaciones físicas								
6	¿Cree Ud. que tiene obligaciones dentro del horario de trabajo?							
7	¿Su trabajo requiere destreza y creatividad.	✓		✓		✓		
8	¿Ud. cree que tiene buenas condiciones y espacio en el lugar donde trabaja?	✓		✓		✓		
9	¿Ud. tiene influencia sobre la planificación del trabajo	✓		✓		✓		
10	¿Se lleva bien con sus compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSION 3 Manifestaciones psicológicas								
11	¿Puede dejar el trabajo para conversar con sus compañeros?	✓		✓		✓		
12	¿Recibe información verbal si está haciendo un buen trabajo?	✓		✓		✓		
13	¿Deja Ud. de almorzar para cumplir con su trabajo?	✓		✓		✓		
14	¿Ud. recibe capacitación por parte de la institución donde labora?	✓		✓		✓		
15	¿Al terminar la guardia Ud., termina estresada y cansada?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay eficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable: Aplicable después de corregir: [] No aplicable: []

Apellidos y nombres del juez validador: López Mamaní Enoc DNI: 00415321

Especialidad del validador: Mg. Docencia Universitaria y Gestión Educativa

20/02/2016


 MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL JOSÉ MARTÍ DE LOS COCHES
 Mg. Enocito López Mamaní
 C.E.P. 32202 R.N.E. 5017
 Jefe del Depto. de Enfermería

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN

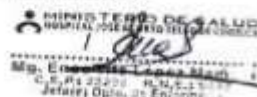
N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: Calidad de Atención							
N°	DIMENSION 1: Respuesta al estrés							
1	¿Ud cree que al atender a los usuarios es amable?	✓		✓		✓		
2	¿Usted se identifica ante el usuario?	✓		✓		✓		
3	¿Ud se dirige a los usuarios por su nombre?	✓		✓		✓		
4	¿Ud explica al usuario sobre los cuidados o actividades que se le va a realizar?	✓		✓		✓		
5	¿Ud trata con respeto al público?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: Criterios empíricos							
6	¿Ud explica al usuario sobre la atención que recibirá en el servicio de emergencia?	✓		✓		✓		
7	¿Hay continuidad en los cuidados y atención en enfermería para el usuario las 24 horas?	✓		✓		✓		
8	¿Ud brinda apoyo emocional al usuario?	✓		✓		✓		
9	¿Ud brinda calidad de atención al usuario?	✓		✓		✓		
10	¿Ud ofrece las condiciones necesarias para guardar la intimidad y/o pudor del usuario?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 6: Criterios específicos							
11	¿Ud pone en práctica las medidas de bioseguridad?	✓		✓		✓		
12	¿Realiza el mombrete a la hidratación conforme con la norma de la institución?	✓		✓		✓		
13	¿Cree Ud. que tiene obligaciones dentro del horario de trabajo?							
14	¿Aplica Ud. las técnicas de asepsia y antisepsia antes, durante y después de realizar los procedimientos?	✓		✓		✓		
15	¿Ud. cree que el usuario se va satisfecho de la atención recibida?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay eficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable: No aplicable: Aplicable después de corregir:

Apellidos y nombres del juez validador: López Mampallana Enoc Tito DNI: 00415321

Especialidad del validador: Mg. Docente Universitaria



 MINISTERIO DE SALUD
 DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE SALUD
 Mg. Enoc Tito López Mampallana
 C. R. N. 22401 - R. N. S. 111
 Jefe del Depto. de Enfermería

2010212016

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: Calidad de Atención							
N°	DIMENSION 1: Respuesta al estrés	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Ud cree que al atender a los usuarios es amable?	/		/		/		
2	¿Usted se identifica ante el usuario?	/		/		/		
3	¿Ud se dirige a los usuarios por su nombre?	/		/		/		
4	¿Ud explica al usuario sobre los cuidados o actividades que se le va a realizar?	/		/		/		
5	¿Ud trata con respeto al público?	/		/		/		
	DIMENSION 2: Criterios empíricos							
6	¿Ud explica al usuario sobre la atención que recibirá en el servicio de emergencia?	/		/		/		
7	¿Hay continuidad en los cuidados y atención en enfermería para el usuario las 24 horas?	/		/		/		
8	¿Ud brinda apoyo emocional al usuario?	/		/		/		
9	¿Ud brinda calidad de atención al usuario?	/		/		/		
10	¿Ud ofrece las condiciones necesarias para guardar la intimidad y/o pudor del usuario?	/		/		/		
	DIMENSION 6: Criterios específicos							
11	¿Ud pone en práctica las medidas de bioseguridad?	/		/		/		
12	¿Realiza el membrete a la hidratación conforme con la norma de la institución?	/		/		/		
13	¿Cree Ud. que tiene obligaciones dentro del horario de trabajo?	/		/		/		
14	¿Aplica Ud. las técnicas de asepsia y antisepsia antes, durante y después de realizar los procedimientos?	/		/		/		
15	¿Ud. cree que el usuario se va satisfecho de la atención recibida?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay eficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable: [X] Aplicable después de corregir: [] No aplicable: []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. JUAN ANTONIO ALONSO PEREZ DNI: 2827195

Especialidad del validador: INSTRUMENTOS EN SALUD PUBLICA

Anexo 5- Instrumentos

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

La presente guía de observación, es un medio de recolección de datos de forma directa, que va a ser aplicada a todas las enfermeras del "Hospital José Agurto Tello." Chosica.

Para el desarrollo del Estudio de Investigación Titulado: Estrés laboral y su relación con la calidad de atención del personal profesional en enfermería del Hospital José Agurto Tello-Chosica 2015.

Responde marcando con una (x), de manera individual y con criterio propio, desde ya agradezco su valioso apoyo y participación.

- Siempre (4)
- Casi Siempre (3)
- A veces (2)
- Nunca (1)

ESTRÉS LABORAL		1	2	3	4
1	¿Ud. cree que en el trabajo la atención debe ser rápida?				
2	¿Tiene Ud. Que hacer las mismas cosas una y otras veces en el trabajo?				
3	¿Ud. Cree que el Trabajo es muy estresante en su servicio?				
4	¿Su trabajo requiere que Ud. contribuya en gran medida?				
5	¿Tiene Ud. Suficiente tiempo para finalizar sus deberes?				
6	¿Cree Ud. Qué Tiene obligaciones dentro del horario de trabajo?				
7	¿Su trabajo requiere destreza y creatividad?				
8	¿Ud. Cree que tiene buenas condiciones y espacio en lugar donde trabaja?				
9	¿Ud. tiene influencia sobre la planificación del trabajo?				
10	¿Se lleva bien con sus compañeros de trabajo?				
11	¿Puede dejar el trabajo para conversar con sus compañeros?				
12	¿Recibe información verbal si está haciendo o no un buen trabajo?				
13	¿Deja Ud. de almorzar por cumplir con su trabajo?				
14	¿Ud. Recibe capacitación por parte de la Institución donde labora?				
15	¿Al terminar la guardia Ud. Termina estresada y cansada?				

	CALIDAD DE ATENCION	1	2	3	4
1	¿Ud. Cree que al atender a los usuarios es amable?				
2	¿Ud. se identifica ante el usuario?				
3	¿Ud. se dirige a los usuarios por su nombre?				
4	¿Ud. explica al usuario sobre los cuidados o actividades que se le va a realizar?				
5	¿Ud. Trata con respeto al usuario?				
6	¿Ud. explica al usuario sobre la atención que recibirá en el servicio de emergencia?				
7	¿Hay continuidad en los cuidados y atención en enfermería Para el usuario las 24 horas?				
8	¿Ud. brinda apoyo emocional al usuario?				
9	¿Ud. brinda calidad de atención al usuario?				
10	¿Ud. Ofrece las condiciones necesarias para guardar la intimidad y/o pudor del usuario?				
11	¿Ud. Pone en práctica las medidas de bioseguridad?				
12	¿Realiza el membrete a la hidratación conforme con la norma de la institución?				
13	¿Cree Ud. Que la atención dada al paciente debería ser rápida y evitar la demora?				
14	¿Aplica Ud. las técnicas de asepsia y antisepsia antes, Durante y después de realizar los procedimientos?				
15	¿Ud. Cree que el usuario se va satisfecho de la atención recibida?				

Anexo 6 - Base de datos

	ESTRÉS LABORAL																		
	RESPUESTA AL ESTRÉS					D1	MANIFESTACIONES FISICAS					MANIFESTACIONES PSICOLOGICAS					D3		
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10	D2	11	12	13	14		15	
1	1	2	1	2	2	8	1	2	4	3	1	11	4	3	3	3	2	15	
2	1	3	2	2	3	11	2	1	4	4	1	12	4	4	1	3	3	15	
3	2	1	3	3	2	11	1	1	3	1	1	7	3	2	3	3	3	14	
4	1	2	1	2	3	9	1	1	3	2	2	9	3	3	3	3	2	14	
5	2	3	3	1	2	11	1	1	4	3	2	11	3	2	3	4	2	14	
6	3	1	3	3	3	13	1	1	4	4	2	12	3	2	3	3	1	12	
7	1	3	2	1	3	10	1	2	4	3	1	11	3	2	3	3	1	12	
8	3	2	1	1	2	9	3	2	3	3	1	12	4	3	3	4	1	15	
9	1	2	1	2	2	8	1	1	3	2	2	9	4	2	2	4	3	15	
10	2	2	2	1	2	9	1	1	3	1	1	7	3	1	3	4	2	13	
11	1	2	3	2	3	11	1	1	3	1	2	8	4	3	3	3	3	16	
12	2	4	3	2	3	14	1	1	4	3	1	10	4	4	3	3	3	17	
13	3	3	3	1	1	11	1	1	3	3	1	9	4	2	3	1	3	13	
14	3	2	3	3	2	13	2	2	3	3	2	12	3	3	4	3	3	16	
15	2	3	2	1	2	10	1	1	3	2	2	9	3	3	4	3	2	15	
16	1	1	2	2	2	8	1	1	3	2	1	8	4	1	2	2	3	12	
17	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	2	13	2	3	3	2	1	11	
18	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	2	13	2	3	3	2	1	11	
19	3	3	2	1	3	12	1	2	3	3	2	11	4	3	3	3	3	16	
20	3	3	3	1	3	13	1	1	1	3	2	8	4	4	3	3	3	17	
21	1	3	3	1	2	10	1	1	3	2	2	9	4	3	3	4	2	16	
22	1	1	2	2	2	8	1	1	3	2	1	8	4	1	3	3	3	14	
23	1	1	4	2	2	10	1	1	2	2	2	8	4	4	3	3	3	17	
24	1	2	1	1	2	7	1	1	1	2	1	6	4	3	2	1	1	11	
25	2	3	2	1	2	10	1	1	3	2	2	9	4	4	3	3	2	16	
26	3	3	2	1	3	12	1	1	3	4	2	11	3	4	3	4	3	17	
27	2	2	3	1	1	9	1	1	2	1	1	6	4	2	2	1	2	11	
28	2	1	1	4	3	11	1	1	4	3	1	10	1	1	3	4	3	12	
29	1	2	2	2	3	10	3	2	2	2	2	11	3	3	1	2	2	11	
30	1	4	3	1	3	12	1	1	3	2	1	8	3	4	3	3	4	17	
31	2	4	4	3	1	14	1	1	3	2	1	8	4	3	3	3	3	16	
32	2	2	1	4	3	12	2	2	1	1	1	7	4	3	3	3	3	16	
33	1	4	3	3	1	12	1	1	4	4	2	12	1	1	3	3	1	9	
34	1	2	1	2	3	9	2	1	4	4	1	12	4	2	1	4	2	13	
35	3	3	3	1	2	12	2	2	2	1	1	8	3	3	3	3	3	15	
36	2	1	2	1	2	8	1	1	4	2	2	10	3	1	3	3	2	12	
37	1	3	3	1	2	10	2	1	4	3	2	12	3	2	3	3	3	14	
38	3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	1	11	3	2	3	3	1	12	
39	2	2	2	1	2	9	1	1	2	2	1	7	4	2	3	2	2	13	
40	2	3	3	3	3	14	1	1	4	4	2	12	3	2	3	3	1	12	
41	2	2	2	3	1	10	2	1	3	4	1	11	4	3	3	3	3	16	
42	2	1	3	1	3	10	1	1	4	3	1	10	4	4	3	3	2	16	

43	3	3	3	2	3	14	1	1	3	3	1	9	4	2	4	3	3	16
44	2	2	4	3	3	14	1	1	4	3	1	10	4	3	2	4	2	15
45	2	1	1	1	2	7	1	1	3	3	2	10	4	2	2	4	3	15
46	1	2	1	1	2	7	1	1	2	1	1	6	4	2	3	2	2	13
47	3	2	2	1	3	11	3	3	2	4	3	15	3	4	3	4	2	16
48	3	3	1	2	4	13	1	1	3	4	3	12	3	4	3	4	2	16
49	1	2	1	2	2	8	1	2	4	3	1	11	4	3	3	3	2	15
50	1	3	1	1	3	9	2	1	4	4	1	12	4	4	1	3	3	15
51	2	1	3	3	2	11	1	1	3	1	1	7	3	2	1	3	3	12
52	1	2	1	2	3	9	1	1	3	2	2	9	3	3	3	3	2	14
53	2	3	3	1	2	11	1	1	4	3	2	11	3	2	3	4	2	14
54	1	2	3	2	3	11	1	1	3	1	2	8	4	3	3	3	3	16
55	2	4	3	2	3	14	1	1	4	3	1	10	4	4	3	3	3	17
56	3	3	3	1	1	11	1	1	3	3	1	9	4	2	3	2	3	14
57	3	2	3	3	2	13	2	2	3	3	2	12	3	3	4	3	3	16
58	2	3	2	1	2	10	1	1	3	2	2	9	3	3	4	3	2	15
59	1	3	3	1	2	10	1	1	3	2	2	9	4	3	3	4	2	16
60	1	1	2	2	2	8	1	1	3	2	1	8	4	1	3	3	3	14
61	1	1	4	2	2	10	1	1	2	2	2	8	4	4	3	3	3	17
62	1	2	1	1	2	7	1	1	1	2	1	6	4	3	2	1	1	11
63	2	3	2	1	2	10	1	1	3	2	2	9	4	4	3	3	2	16
64	2	4	4	3	1	14	1	1	3	2	1	8	4	3	3	3	3	16
65	2	2	1	4	3	12	2	2	1	1	2	8	4	3	3	3	3	16
66	1	4	3	3	1	12	1	1	4	4	2	12	1	1	3	3	1	9
67	1	2	1	2	3	9	2	1	4	4	1	12	4	2	1	2	2	11
68	3	3	3	1	2	12	2	2	2	1	1	8	3	3	3	3	3	15
69	3	1	3	3	3	13	1	1	4	4	2	12	3	2	3	3	1	12
70	2	1	2	1	2	8	1	1	4	2	2	10	3	1	3	3	2	12

	1	2	3	4	5	D1	6	8	9	10	D2	11	12	13	14	15	D3	TOTAL
1	1	2	1	2	2	8	1	3	3	2	11	1	1	1	1	3	7	26
2	1	2	2	2	1	8	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	19
3	1	1	2	1	1	6	3	1	1	1	7	1	1	2	1	1	6	19
4	1	1	2	1	1	6	1	2	2	1	7	2	1	1	1	2	7	20
5	2	2	1	2	1	8	2	2	1	3	9	1	3	2	1	3	10	27
6	2	3	4	2	1	12	2	3	2	2	10	2	3	3	1	1	10	32
7	1	1	2	1	1	6	2	1	1	1	6	1	1	2	1	2	7	19
8	1	3	3	1	1	9	1	1	1	1	5	1	1	3	1	2	8	22
9	2	3	3	3	1	12	2	2	2	2	10	2	1	1	2	2	8	30
10	1	2	2	1	1	7	1	2	1	1	6	1	2	2	1	2	8	21
11	2	1	2	1	1	7	1	1	1	2	7	1	3	1	1	3	9	23
12	2	1	1	2	1	7	2	2	1	2	8	2	2	2	2	2	10	25
13	1	1	3	1	1	7	1	2	1	3	10	1	2	3	1	3	10	27
14	1	1	1	1	1	5	3	2	2	2	11	1	2	3	1	3	10	26
15	2	3	2	2	2	11	3	3	2	2	12	2	1	2	2	2	9	32
16	1	3	3	2	1	10	2	1	1	1	7	2	1	1	1	2	7	24
17	2	2	1	1	2	8	2	2	1	1	8	3	3	3	2	2	13	29
18	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	11	2	2	2	2	3	11	32
19	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	9	1	1	2	1	3	8	26
20	2	2	3	1	1	9	1	2	1	1	6	1	1	3	1	2	8	23
21	2	2	2	1	1	8	1	2	1	1	6	1	1	1	1	2	6	20
22	1	3	3	2	1	10	2	1	1	1	7	2	1	1	1	2	7	24
23	1	1	2	1	1	6	3	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	18
24	1	1	2	1	1	6	2	1	1	1	6	1	1	1	1	2	6	18
25	1	1	2	2	1	7	2	2	1	2	8	1	1	1	1	2	6	21
26	2	1	3	2	1	9	2	3	1	2	11	1	3	3	2	2	11	31
27	1	1	2	2	2	8	2	1	1	1	6	1	1	1	2	2	7	21
28	1	1	1	2	1	6	1	1	1	2	6	1	2	2	1	1	7	19
29	2	1	3	2	2	10	2	2	3	3	12	3	3	2	2	3	13	35
30	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	6	1	2	1	1	1	6	17
31	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	16
32	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	16
33	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	7	1	1	1	1	3	7	19
34	1	1	4	1	1	8	2	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	21
35	2	2	2	2	1	9	3	1	2	2	9	1	4	1	1	2	9	27
36	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	7	1	2	2	1	2	8	22
37	2	2	1	1	1	7	1	1	1	1	6	1	2	1	1	2	7	20
38	1	1	1	1	1	5	1	2	1	2	7	1	2	1	1	2	7	19
39	1	1	1	2	1	6	3	2	1	1	8	1	1	2	1	1	6	20
40	2	2	3	2	1	10	2	2	2	2	9	1	2	3	1	1	8	27
41	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	26
42	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	5	2	1	1	2	2	8	19
43	3	3	2	1	1	10	2	1	2	1	8	1	1	3	1	2	8	26
44	1	1	2	1	1	6	2	2	1	1	9	1	2	2	1	3	9	24
45	2	2	1	2	1	8	2	2	1	1	7	1	1	2	1	2	7	22
46	1	1	1	2	1	6	1	1	1	2	6	1	2	2	1	2	8	20

47	3	2	4	3	2	14	1	3	2	3	12	1	3	3	1	2	10	36
48	2	3	4	2	1	12	2	3	2	2	12	1	3	3	1	2	10	34
49	1	2	1	2	2	8	1	4	3	1	11	4	3	3	3	2	15	34
50	1	3	1	1	3	9	2	4	4	1	12	4	4	1	3	3	15	36
51	2	1	3	3	2	11	1	3	1	1	7	3	2	3	3	3	14	32
52	1	2	1	2	3	9	1	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	28
53	2	3	3	1	2	11	1	4	3	2	11	3	2	3	4	2	14	36
54	3	1	3	3	3	13	1	4	4	2	12	3	2	3	3	1	12	37
55	1	2	3	2	3	11	1	3	1	2	8	4	3	3	3	3	16	35
56	2	4	3	2	3	14	1	4	3	1	10	4	4	3	3	3	17	41
57	3	3	3	1	1	11	1	3	3	1	9	4	2	3	1	3	13	33
58	3	2	3	3	2	13	2	3	3	2	12	3	3	4	3	3	16	41
59	2	3	2	1	2	10	1	3	2	2	9	3	3	4	3	2	15	34
60	1	3	3	1	2	10	1	3	2	2	9	4	3	3	4	2	16	35
61	1	1	2	2	2	8	1	3	2	1	8	4	1	3	3	3	14	30
62	1	1	4	2	2	10	1	2	2	2	8	4	4	3	3	3	17	35
63	1	2	1	1	2	7	1	1	2	1	6	4	3	2	1	1	11	24
64	2	3	2	1	2	10	1	3	2	2	9	4	4	3	3	2	16	35
65	2	4	4	3	1	14	1	3	2	1	8	4	3	3	3	3	16	38
66	2	2	1	4	3	12	2	1	1	2	8	4	3	3	3	3	16	36
67	1	4	3	3	1	12	1	4	4	2	12	1	1	3	3	1	9	33
68	1	2	1	2	3	9	2	4	4	1	12	4	2	1	4	2	13	34
69	3	3	3	1	2	12	2	2	1	1	8	3	3	3	3	3	15	35
70	2	1	2	1	2	8	1	4	2	2	10	3	1	3	3	2	12	30