



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería
del Centro de Salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Enfermería

AUTORES:

Bautista Vidal, Cristian Agustin (orcid.org/0000-0002-3614-3949)

Núñez Muñoz, Andrea Elizabeth (orcid.org/0000-0002-2675-7269)

ASESORA:

Mg. Fajardo Vizquerra, Leydi Susan (orcid.org/0000-0003-4692-0518)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud Mental

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Esta tesis se encuentra dedicada a nuestros padres quienes nos han apoyado para poder llegar a esta instancia de nuestros estudios, ya que ellos siempre han estado presentes para apoyarnos moralmente y económicamente.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestros formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarnos a llegar al punto en el que nos encontramos. Sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirnos sus conocimientos y dedicación, hemos logrado culminar el desarrollo de nuestra tesis con éxito y obtener una afable titulación profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráfico y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	12
3.2. Variables y Operacionalización	12
3.3. Población Censal	14
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.7. Aspectos Ético.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS.....	30

Índice de tablas

Tabla 1 . Distribución de frecuencias del estrés laboral en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.....	17
Tabla 2. Distribución de frecuencias por dimensiones del estrés laboral de las licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.....	18
Tabla 3. Distribución de frecuencias de la calidad de atención de las licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.....	19
Tabla 4. Correlación del estrés laboral y la calidad de atención de las licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.....	20
Tabla 5. El estrés laboral y la calidad de atención de las licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.....	21
Tabla 6. Correlación del estrés laboral y la calidad de atención de las licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.....	22

Índice de Gráficos y Figuras

Figura 1.	Diagrama de barras del estrés laboral en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022	17
Figura 2	Diagrama de barras por dimensiones del estrés laboral en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022	18
Figura 3	Diagrama de barras del estrés laboral en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022	19
Figura 4	Diagrama de barras por dimensiones de la calidad de servicio de las licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú	20

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre el Estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey Huaraz, Perú 2022. Se realizó un estudio con enfoque cuantitativo, diseño no experimental de nivel correlacional. La población estuvo conformada por 80 enfermeras del Centro de Salud Monterrey en Huaraz. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario para ambas variables. Como resultados se observa que el 85% de las licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz presentan un nivel de estrés laboral bajo; mientras el 15% un nivel alto. Por lo tanto, se concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.

Palabras clave: estrés laboral, estrés en enfermeras, calidad de atención, satisfacción del paciente.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between work stress and quality of care in nursing graduates of the Monterrey Huaraz Health Center, Peru 2022. A study with a quantitative approach, non-experimental design of correlational level was carried out. The population consisted of 80 nurses from the Centro de Salud Monterrey in Huaraz. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire for both variables. The results show that 85% of the nurses of the Centro de Salud Monterrey in Huaraz have a low level of work stress, while 15% have a high level. Therefore, it is concluded that there is a significant relationship between work stress and quality of care in nursing graduates of the Monterrey Huaraz Health Center, Peru 2022.

Keywords: work stress, stress in nurses, quality of care, patient satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La mayoría de los enfermeros del mundo, según encuestas de la Organización Mundial de la Salud (OMS), sufren estrés, un problema de salud que repercute negativamente en su profesión al prestar cuidados a los pacientes. La calidad de los cuidados, que podría ser uno de los factores que afectan a los resultados de los pacientes, también puede verse ensombrecida por él (1). En 2021, el Consejo Internacional de Enfermeras aportó pruebas de que el estrés es inevitable en la profesión enfermera y que, por ello, es crucial una gestión competente del estrés. Los altos niveles de estrés y las implicaciones que suelen tener en la calidad del tratamiento son peligrosos tanto para las enfermeras como para los pacientes a los que atienden. (2).

Según la revista de salud pública de la Escuela de Salud Pública y Medio Ambiente de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Córdoba, el 43% de las enfermeras de México experimentaron altos niveles de estrés durante las pandemias, lo que repercutió en su capacidad para tratar a los pacientes y empatizar con ellos. Como resultado, se determinó que debían desarrollarse estrategias para abordar este problema en la mayoría de los centros de salud del país (3). En Ecuador, los investigadores analizaron el estrés en el lugar de trabajo durante la pandemia de Covid 19 y descubrieron que, entre las personas que trabajaban en el sector de las UCI, el 21% declaró haber experimentado altos niveles de estrés, frente al 79% que declaró haber experimentado niveles bajos (4).

En el Perú el estrés es una de las principales causas de la mala atención y esto es un problema frecuente. En otro estudio asumieron que el estrés ha sido el principal causante de una deficiente atención y esto es una problemática que debe ser estudiada con mayor énfasis (5). En la Clínica Ricardo Palma evidenciaron que el estrés es un problema de muchos años de en todo el personal de salud y que esto tenía consecuencia directa en su atención realizada a los usuarios, siendo un factor que es necesario mejorar (6).

Según Sifuentes, el estrés laboral se refleja a nivel local en la ciudad de Huaraz en el año 2021 en el personal de enfermería de un hospital público en un grado intermedio en 14 de 41 enfermeras evaluadas, estrés identificado en 12 de 41

enfermeras y niveles altos en solo 5 enfermera (7). Los habitantes del Centro de Salud Monterrey de Huaraz objeto de estudio tienen grandes expectativas respecto a los médicos contratados, ya que cada persona espera recibir la mejor atención disponible lo antes posible. Si no se satisfacen estas exigencias, algunas personas pueden reaccionar de forma airada o incluso violenta, lo que puede sumarse al estrés que experimentan los recién graduados en enfermería y repercutir negativamente en la atención prestada.

En consecuencia, se plantea el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre el Estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022? Como preguntas específicas se plantean: ¿Cuál es la relación entre el cansancio emocional como dimensión del Estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022? ¿Cuál es la relación entre la despersonalización como dimensión del Estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022? ¿Cuál es la relación entre la desrealización personal como dimensión del Estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022?

Es por ello que además se presenta una justificación teórica la cual se centra en la importancia de investigar los diversos factores que intervienen en la preservación del equilibrio físico y psicológico de las personas que trabajan en el sector de la salud, así como investigar los efectos que estos factores tienen sobre la calidad de atención.

Como justificación práctica la existencia de eventos adversos que se producen por altos niveles de cansancio, pérdida de motivación, atención, sobrecarga y/o descontento y abandono laboral podrían identificarse y controlarse para disminuir los niveles de estrés de las enfermeras y mejorar la calidad de atención y por último tenemos a la justificación metodológica la cual a través de los resultados obtenidos mediante instrumentos validados y confiables, se pueden implementar estrategias de control del estrés y la mejora de la calidad de la atención.

El estudio presenta como objetivo general determinar la relación entre el Estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022. Los objetivos específicos son establecer la relación entre el cansancio emocional como dimensión del Estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022. Establecer la relación entre la despersonalización como dimensión del Estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022. Establecer la relación entre la desrealización personal como dimensión del Estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.

La hipótesis de investigación Ha: existe relación significativa entre el estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería del Centro de Salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022. La Hipótesis nula Ho: no existe relación significativa entre el Estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes en el contexto nacional, una de los estudios más importantes fue el de Aldazabal, 2020 en Lima. Cuyo estudio tuvo el propósito de evaluar los efectos del estrés en la calidad de atención. Estuvo basada en una metodología descriptiva cuantitativa y una población conformada por 102 enfermeras. Se utilizó la encuesta y una escala de estrés en enfermeras. Más del 60% evidenciaron tener estrés y estos síntomas afectan directamente a su calidad para atender a los pacientes. En cuanto a sus dimensiones, el que obtuvo menor nivel fue el ambiente físico, sin embargo, sus otras dos dimensiones fueron predominantemente altos (8).

Por su parte, Carrasco en el 2020, Chimbote. Tuvo el propósito de evaluar el estrés y satisfacción con la calidad de atención durante la pandemia en enfermeras. Se realizó una investigación transversal, correlacional y analítica de 60 enfermeras del hospital de Chimbote. Se emplearon dos encuestas en escala Likert adaptadas a Perú. Los estudios demostraron que el nivel de estrés en el 71% de enfermeras fue alto y que esto tenía consecuencia directa en su atención realizada a los usuarios, siendo un factor que es necesario mejorar (9).

En el mismo contexto, Díaz en el 2020 en Trujillo. Estudió el estrés y calidad de atención. Tuvo como objetivo principal relacionar el estrés y la calidad de atención en Covid 19. Se usó el método cuantitativo con alcance correlacional. Se aplicó a una población de 80 enfermeras a través de cuestionarios Servqual. Los resultados demostraron que el 71% de enfermeras tuvieron un nivel alto de estrés y el 59% de pacientes tuvieron una calidad de atención deficiente. Los resultados concluyeron que existe relación entre el estrés y la calidad de atención obteniendo un valor de .000 en la prueba de hipótesis (10).

Por otro lado, Ochante, 2018 en Lima. Tuvo como objetivo evaluar la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención. Se realizó una investigación descriptiva en 30 individuos utilizando como instrumento la escala de estrés y el cuestionario Servqual. Los datos revelan que la principal causa del estrés de trabajo está mediada por la presión del tiempo y la ausencia de los trabajadores durante los turnos rotativos, seguida por el esfuerzo que los profesionales deben realizar para cumplir con sus responsabilidades y brindar la debida atención a los empleados.

recién nacido A pesar de que el número de pacientes no identifica una fuente de estrés, la complejidad y gravedad de la situación contribuyen considerablemente a la existencia de estrés y cansancio en el profesional de enfermería (11).

El objetivo de Quispe en 2021 era evaluar el nivel de estrés en el trabajo y el nivel de cuidados de enfermería. En este estudio se empleó una técnica cuantitativa, una metodología y un diseño descriptivo transversal. La población estuvo constituida por 50 enfermeras que trabajaron en el mencionado centro de salud durante el COVID-19. Un cuestionario que evalúa el desgaste emocional, la despersonalización y la satisfacción personal es el enfoque utilizado en esta encuesta virtual. Un nivel moderado de estrés fue indicado por el 52%, 30% y 20% de las categorías de despersonalización, cansancio emocional y satisfacción personal, respectivamente. El personal de enfermería del centro sanitario mencionado tendía a experimentar grados severos, moderados y bajos de estrés. Esto era coherente con la inadecuada calidad asistencial (12).

Sarsosa, et al., 2018 en Colombia a escala mundial. Su objetivo fue investigar el impacto de las variables de estrés en el tratamiento de los pacientes con COVID19 por parte del personal médico en la sala de hospitalización. Se realizó una investigación descriptiva de corte transversal en el Hospital General de La Palma en la que participaron 36 voluntarios encargados de la atención de pacientes con coronavirus. Se acordó emplear el STAI y el PPS. (Cuestionario de Ansiedad Rasgo Estado). El 75% de los encuestados informaron de un alto grado de estrés, y el 68% de un alto nivel de estrés, ambos influidos por el estrés relacionado con la atención. mayores niveles de estrés percibido cuando se trabaja en una unidad médica son más comunes en aquellos con mayores niveles de estrés y estrés rasgo (13).

Keykaleh, en el 2020 en Macedonia. Realizo su investigación sobre el estrés y la calidad de atención. Esta investigación es transversal. Se eligieron 198 enfermeras de tres hospitales universitarios en la ciudad de Hamadan mediante selección aleatoria simple y se les pidió que respondieran un cuestionario sobre su estrés laboral después de que el investigador confirmara su validez y confiabilidad. La lista de verificación de la seguridad del paciente también fue recopilada por el investigador. Hubo dos niveles de análisis de datos: estadístico descriptivo y

analítico. Los diferentes entornos de trabajo tienen un impacto en los niveles de estrés de las enfermeras, lo que requiere más investigación en varias instituciones. Los niveles moderados de seguridad del paciente son inaceptables; por lo tanto, los funcionarios de salud deben priorizar garantizar la seguridad de todos los pacientes en el nivel más alto posible y reducir el estrés de sus enfermeras de menor estrés (14).

2020 verá a Celmece en Chipre. Mencionó su investigación sobre el estrés y la calidad de la atención médica. en el núcleo de Tokat, ciudad de Turquía, 240 profesionales de la medicina que trabajaban en hospitales epidémicos constituyeron la muestra del estudio. El examen del modelo de detección relacional empleó la Escala de Estrés Percibido, el Inventario de Ansiedad Estado-Rasgo de Spielberger, el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Calidad de Vida. Se observaron relaciones sustanciales, moderadas, negativas y positivas entre estos parámetros, a pesar de que las puntuaciones medias de estrés, ansiedad rasgo y calidad de vida de los profesionales sanitarios casados, con hijos y mujeres eran superiores a las de los demás grupos (15).

Por su parte, Quintuña en el 2021, Ecuador. En su estudio planteó como objetivo identificar estresores y la calidad de atención en tiempos de pandemia. Este estudio adopta un enfoque que enfatiza la investigación precisa y cohesiva. Dado que estamos tratando problemas teóricos, como los factores que afectan la atención de los pacientes durante la pandemia de Sars-Cov-2/Covid-19, estamos utilizando una bibliografía de estilo documental. Como técnica fue el análisis de documentos y como instrumentos fue la ficha de análisis teniendo como población diversas fuentes sobre el tema. El autor concluyó que la principal afectación de una calidad deficiente es el estrés de las enfermeras (16).

Moncada (2021) en Ecuador. Realizaron un estudio con el propósito de evaluar el estrés de los profesionales de la salud asociado a la calidad de atención. Se administró un cuestionario que comprende factores sociodemográficos y el Job Stress Questionnaire (JSS) a una muestra de conveniencia no probabilística de 41 individuos en esta investigación transversal cuantitativa. Ambos grupos de profesionales reportan niveles significativos de estrés laboral, siendo los médicos

los que registran los niveles más altos y los mayores de 30 años los segundos. El índice de estrés en más del 65% del personal fue alto concluyendo que esta situación afecta tanto a los médicos y enfermeras como a los mismos pacientes por el servicio recibido (17).

Para la representación teórica de este estudio se utiliza el modelo teórico de interrelación de Hildegard Peplau. En teoría, la enfermería se describe como un proceso terapéutico interpersonal que se produce cuando enfermeras especialmente capacitadas participan en interacciones terapéuticas con quienes necesitan atención médica. Para que sea eficaz, según Peplau, las interacciones enfermera-paciente deben pasar por tres fases: (a) orientación, (b) trabajo y (c) terminación (18). Esta fase pasa rápidamente y las enfermeras deben continuar demostrando amabilidad y respeto durante las tres etapas. Dado que las propiedades de la fase de orientación se mantienen a lo largo de las otras dos fases, no se esperaba que la fase de orientación fuera un componente latente en la presente investigación (19).

Hay varios puntos de vista sobre cómo afrontar el estrés laboral, pero es importante entender que el estrés es una sensación de tensión física o mental. Puedes valorar cualquier situación o idea que te produzca fastidio, rabia o ansiedad (20). Es la reacción de su cuerpo ante una petición o una dificultad. En pequeñas dosis, el estrés puede ser útil, como cuando le permite evitar un peligro o cumplir un plazo. Sin embargo, el estrés sostenido puede ser perjudicial para la salud (21).

La Comisión Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo la define como las reacciones físicas y psicológicas adversas que se producen cuando las exigencias del trabajo no se corresponden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador (22). Como circunstancias en las que se acumula energía, el estrés alude a la angustia, las experiencias negativas y el sufrimiento; sin embargo, debido a la multidimensionalidad del constructo, ha sido difícil conceptualizarlo (23).

El estrés es un problema para las personas en todas las etapas de su vida. Por el contrario, se ha investigado mucho sobre el impacto del estrés laboral en la salud física y mental de los trabajadores, y existe un amplio consenso sobre la necesidad de seguir investigando en este ámbito de la salud laboral (24). En una línea similar,

el estrés laboral se refiere a la reacción física, emocional y destructiva desfavorable que se produce cuando las capacidades, recursos o necesidades de un trabajador no se ajustan a las del puesto. El estrés laboral a largo plazo puede causar una serie de enfermedades crónicas, como cáncer y enfermedades cardiovasculares, así como un mayor riesgo de dolencias musculoesqueléticas, depresión y agotamiento laboral (25).

Dentro de los principales modelos del estrés se encuentran:

El modelo de ajuste persona entorno de Harrison, la distinción persona entorno que es uno de los aspectos fundamentales del modelo. Esta diferencia es necesaria para la concepción de los niveles de ajuste Persona - entorno, ya que es el fundamento de la causalidad recíproca entre una persona y su entorno (26). Para determinar los niveles de ajuste, es necesario tener en cuenta la precisión de la autoevaluación del sujeto, los niveles de ajuste persona-entorno, objetivo y perceptivo, así como los grados de ajuste entre la percepción del entorno y sus características objetivas (27).

Modelo de sistemas de Betty Newman. En este enfoque, el estrés laboral se asocia con el medio ambiente, mientras que la reacción de estrés se asocia con las repercusiones personales. Según el concepto, la existencia de estresores y una respuesta de estrés son factores necesarios y suficientes para que una situación se considere ocupacionalmente estresante. La inclusión de características adicionales sugeriría la posible influencia de otros factores del proceso (28).

Una explicación contemporánea del estrés laboral que pretende incluir las teorías actuales mediante la inclusión de los avances en el estudio del estrés fuera del ámbito organizativo es la hipótesis del estrés de activación cognitiva de Meurs. La idea subyacente hace hincapié en la necesidad de examinar cuatro niveles de estrés diferentes (29). Una de las formas en que actúa el estrés es como un estímulo que es asumido por los estresores hasta el punto de que el sujeto valora y percibe el estímulo como una amenaza.

Además, es importante evaluar el estrés laboral en enfermería. En las encuestas al personal de enfermería, la carga de trabajo es, con mucho, la fuente de estrés

citada con mayor frecuencia, seguida de los encuentros con pacientes, el contacto con la muerte, los problemas con los colegas y los conflictos con los colegas. Con frecuencia se informan conflictos con los gerentes y, en menor grado, con los médicos, así como sentimientos de preparación inadecuada e incertidumbre en el tratamiento. También se señaló como una causa importante de estrés para las enfermeras la falta de comentarios positivos o constructivos por parte de sus supervisores (30).

El estrés laboral tendrá impactos directos o indirectos en la organización y administración de las instituciones y servicios de salud, lo que eventualmente conducirá a una mejora en la calidad del tratamiento brindado a los pacientes (31). El fracaso inicial de las estrategias de afrontamiento conduce al fracaso profesional y a la disolución de las relaciones interpersonales con los pacientes y sus familias.

El enfoque personalizado, que se refiere al uso de escalas de medición del estrés laboral para profesiones específicas y/o escalas establecidas bajo perspectivas, es uno de los principales métodos para medir el estrés laboral. Facilitará la explicación del estrés laboral en profesiones concretas en las que se busca una medición precisa del estrés laboral (32). En otras palabras, consiste en elegir o crear las herramientas de medición que mejor se adapten al entorno específico, la población estudiada, los objetivos y los recursos disponibles. El defecto fundamental de esta estrategia es que requiere una fase de planificación que requiere mucho tiempo (33).

La estrategia combinada: Esta estrategia pretende medir al menos tres aspectos del estrés laboral, incluidos los factores estresantes (estresores laborales), los efectos psicológicos o fisiológicos individuales y los efectos organizativos, así como los factores mediadores o moderadores, que son rasgos personales que afectan a la forma en que los factores estresantes y los efectos se relacionan entre sí. La ventaja de este método es que puede evaluar los elementos clave del estrés de rendimiento e incorporar esas medidas a la herramienta de medición. Este método ofrece información exhaustiva y fiable. Se pueden comparar múltiples muestras del mismo fabricante a nivel nacional y mundial utilizando herramientas estandarizadas. Este método permite a la organización hacer un seguimiento de

una persona o grupo a lo largo del tiempo para evaluar la eficacia de determinados procesos o tratamientos (34)

Se requieren varios métodos, incluidas entrevistas, la aplicación de escalas de medición y la observación, para evaluar el estrés relacionado con el trabajo utilizando esta metodología. A diferencia de la técnica compuesta, se realizan entrevistas y observaciones para obtener una perspectiva y una comprensión profunda de los fenómenos del estrés laboral. La complejidad de esta estrategia y la disponibilidad de recursos para aplicarla son dos de sus principales limitaciones (35).

El nivel de atención sanitaria es el factor adicional del estudio. Por lo tanto, es crucial definir inicialmente la calidad en la asistencia sanitaria. El Instituto de Medicina de los Estados Unidos de América define la calidad como la medida en que los servicios sanitarios prestados a personas y grupos aumentan la probabilidad del resultado deseado y son compatibles con el conjunto de conocimientos existentes en el momento del tratamiento. De acuerdo con los conocimientos médicos actuales y las normas éticas, atiende a las necesidades y expectativas sanitarias del usuario, así como a las del prestador de servicios y la institución (36). A pesar de que legalmente no se puede exigir un resultado, los métodos diagnósticos y terapéuticos, así como la seguridad del paciente, deben satisfacerse durante todo el proceso de atención médica (37).

En términos de salud, se denomina calidad de la atención al nivel en que los servicios sanitarios individuales y colectivos mejoran la posibilidad de obtener los resultados sanitarios previstos. Es esencial para obtener una asistencia sanitaria universal porque se basa en el conocimiento experto y está respaldada por pruebas. Los gobiernos deben evaluar cuidadosamente el nivel de los tratamientos y servicios médicos, ya que se comprometen a promover la salud para todos (38). Hay varias formas de caracterizar una atención médica sobresaliente, pero existe un acuerdo cada vez mayor de que los servicios de salud excelentes (39).

Del mismo modo, verifique constantemente el cumplimiento de estos estándares para garantizar que los problemas se eviten y se descubran de manera oportuna antes de que tengan un impacto adverso en la prestación del servicio y, por

supuesto, en la salud (40). Identifica dos dimensiones fundamentales de la calidad que están indisolublemente unidas, la técnica y la interpersonal; en el primero considera la aplicación de conocimientos y técnicas al cuidado de la salud; en el segundo, considera la relación entre los prestadores de servicios y sus usuarios, sin ignorar para ninguna de las dos dimensiones el contexto sociocultural en el que se dan. reconocer el servicio prestado (41).

Desde la perspectiva del Hospital y del servicio de salud, para definir la calidad del tratamiento médico, es necesario determinar el número de pacientes que se benefician de los servicios de salud. Esto se debe al hecho de que la calidad está determinada por los resultados de procedimientos diagnósticos y terapéuticos particulares, la felicidad del paciente y un sentimiento de bienestar social. Debido a la dificultad de mantener la calidad mientras se reducen los precios, tanto la calidad como el costo tienen el mismo peso en los debates de reforma contemporáneos, especialmente en el contexto de la administración de la salud y los sistemas de salud integrados. A medida que avancen las reformas, una de las mayores dificultades será reducir los costos y mejorar la calidad simultáneamente sin imponer restricciones externas (42).

Al hablar de calidad de la atención desde el punto de vista del paciente, nos referimos ahora a lo que se ha denominado calidad percibida. Esto se basará en el contraste entre el servicio anticipado del sujeto y el servicio real percibido. Cuando las expectativas se verifican por el desempeño del servicio o cuando el desempeño supera las expectativas, existe un grado de placer. En cambio, se producirá cierto grado de descontento si no se alcanzan las expectativas debido a un desempeño deficiente del servicio. Por lo tanto, la calidad percibida requiere un mayor grado de abstracción que cualquiera de los detalles de calidad, lo que hace que su estudio y evaluación rigurosa sea muy desafiante (43)

Examinar la calidad de la asistencia desde el punto de vista del paciente se considera un signo de la dimensión de los resultados (44). Se ofrece información sobre la estructura (elementos, instalaciones físicas y organización), el método (procesos y acciones de consulta) y el resultado de esta indicación. (Cambios en el estado de salud y percepción general de la atención recibida) (45).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El propósito de la investigación básica es desarrollar, refutar o defender ideas que expliquen sucesos observables. De la investigación básica se derivan nuevos conceptos científicos y perspectivas sobre el mundo. Puede ser de naturaleza exploratoria, descriptiva o expositiva. La investigación básica desarrolla nuevas ideas, conceptos y teorías que no son aplicables de inmediato, pero que, sin embargo, sirven como base para el avance y el desarrollo en muchos dominios. (46)

3.1.2. Diseño de investigación

Según el enfoque, la investigación es cuantitativa. Se describe la investigación cuantitativa como procesos de manera secuencial y estructurada, donde una etapa sigue a la anterior, es decir, no se puede saltar un paso, y esto es precisamente lo que le otorga a esta forma de rigor investigativo (47). En consecuencia, los datos producidos mediante el uso de herramientas de medición en una muestra seleccionada se someterán a análisis estadístico. Asimismo, tiene un alcance correlacional, lo que significa que se pretende explicar las particularidades del fenómeno y que también se determinará el vínculo entre variables.

Dado que la investigación es transversal y no experimental, no se manipularán variables y las mediciones sólo se realizarán una vez. Este tipo de estudio observacional y descriptivo estudia la frecuencia de la exposición y sus efectos en una muestra de población en un momento determinado.

3.2. Variables y operacionalización

- **Definición conceptual**

Estrés laboral: cuando las habilidades, los recursos o las necesidades de un trabajador no coinciden con los del trabajo, tiene reacciones emocionales y físicas desagradables. (48).

El grado en que los servicios sanitarios destinados a individuos y comunidades aumentan las posibilidades de obtener los resultados sanitarios deseados se denomina calidad de la atención. Es esencial para obtener una asistencia sanitaria universal porque se basa en el conocimiento experto y está respaldada por pruebas (49).

- **Definición operacional**

- Estrés laboral: Escala de estrés laboral dirigido a enfermeras conformado por 34 ítems y 4 dimensiones que miden el nivel de estrés laboral de forma confiable.
- Calidad de atención: Escala de estrés laboral dirigido a enfermeras conformado por 12 ítems y 4 dimensiones que miden el nivel calidad de atención según la percepción de los usuarios.

- **Indicadores**

- Estrés laboral:
 - ✓ Eficiencia laboral
 - ✓ Muerte y sufrimiento
 - ✓ Relación profesional
 - ✓ Interacción emocional
- Calidad de atención:
 - ✓ Comunicación de enfermería
 - ✓ Actitudes profesionales de enfermería
 - ✓ Capacidad técnica de enfermería
 - ✓ Clima amable de enfermería

- **Escala de medición**

Las presentes variables de estudio se medirán de la siguiente manera:

- Estrés laboral: Escala tipo Likert medidas a través de 4 alternativas.
- Calidad de atención: Escala tipo Likert medidas a través de 4 alternativas.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población comprende todas las instancias que cumplen un cierto conjunto de criterios que son parte de un estudio científico, es por ello que la presente muestra es de tipo censal ya que se empleara a la totalidad de población como muestra (50). La población está conformada por 80 licenciadas en enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz.

- **Criterios de Inclusión:** Licenciadas que acepten ser parte del estudio.
Licenciadas que laboren en cualquier área del Centro de Salud
- **Criterios de exclusión:** Licenciadas que no acepten ser parte del estudio.
Licenciadas que se encuentren con permiso o descanso.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de investigación son un conjunto de directrices y herramientas utilizadas para construir un determinado proceso y alcanzar el objetivo de la investigación. Del mismo modo, los instrumentos son las herramientas tangibles o abstractas que permiten recopilar los datos o la información necesarios (51). Para ambas variables se utiliza la técnica de la encuesta.

Para la variable estrés laboral se utiliza un cuestionario. El NSS (Nursins stress sacale) fue diseñado por Gray-Toft y Anderson en el año 1981 para cuantificar las fuentes de estrés que enfrentan las enfermeras del hospital y la frecuencia de estos factores estresantes. La construcción del NSS se basó en el modelo psicológico de estrés esbozado por distintos médicos y profesionales expertos en Ciencias de la Salud La Escala Nacional de Estrés (NSS) define el estrés como "un desencadenante interno en el entorno físico, social o psicológico que amenaza la homeostasis de un individuo" (Gray-Toft & Anderson, 1981, p. 12). El instrumento fue validado y traducido al español por Preciado y fue analizado por Patlán (25). Este instrumento cuenta con 34 preguntas y una escala de 4 alternativas: nunca (1), alguna vez (2), frecuentemente (3) y muy frecuentemente (4). Y una calificación de bajo, regular y alto. El instrumento fue validado ampliamente en diversos

estudios; sin embargo, en este en particular obtuvo un alfa de Cronbach de .92 evidenciando su aplicabilidad.

El instrumento para la variable calidad de atención es un cuestionario.

El segundo instrumento para evaluar la calidad de atención se tomó como referencia al planteado por Espinoza 2020 el cual ya se encuentra validado por un juicio de expertos. Según Avedis Donabedian, el instrumento modificado consta de 22 ítems divididos en tres dimensiones: componente científico-técnico (ítems 1, 2, 3, 5, 6, 7), componente interpersonal (ítems 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15) y componente ambiental (ítems 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22). Se utilizó una escala tipo Likert con tres alternativas de respuesta: nunca, a veces y siempre; con un valor numérico de 0, 1 y 2 respectivamente.

3.5. Procedimientos

La presente investigación tomará en consideración el siguiente proceso: se solicitarán los permisos correspondientes a la alta dirección donde laboran las personas objeto de la investigación; se darán a conocer los objetivos que persigue el estudio; y finalmente, se convocará al personal de enfermería para recolectar y llenar el cuestionario de cada variable, lo que tomará aproximadamente 15 minutos. Una vez que haya terminado, debe continuar con el siguiente análisis utilizando los datos que ha recopilado.

3.6. Métodos de análisis de datos

Podremos recopilar datos de las personas que participan en el estudio una vez que hayamos obtenido el permiso de la entidad para usar los nombres de los estudiantes y hayamos informado a los participantes del objetivo del estudio. Para adquirir la información necesaria. Una vez que hayamos obtenido todas las respuestas, procederemos a codificarlas y contarlas antes de exportar los datos a Excel. Una vez elaboradas las tablas y figuras de distribución en Excel, se exportarán a un documento de Word, donde se realizará el análisis e interpretación de los datos. Se realizará una prueba de normalidad sobre los datos para preparar la prueba de hipótesis. Posteriormente, se seleccionará una prueba de hipótesis estadística con un nivel de significancia del 95% y un margen de error del 5%. Estos

son los parámetros que se utilizarán para establecer si la hipótesis es correcta o no.

3.7. Aspectos éticos

Para realizar esta investigación, será necesario adherirse a normas éticas que protejan la dignidad de las personas y, en particular, de los participantes del estudio. aplica el respecto a las personas este concepto toma en consideración las capacidades y la autonomía de las personas. Respetar su independencia y autonomía como seres humanos, reconocerlos y protegerlos, especialmente a los más vulnerables, necesitan un permiso libre e informado.

Por lo tanto, se declara que la información personal recolectada con los instrumentos debe ser tratada con confidencialidad y respeto, para lo cual se solicitarán los permisos correspondientes, se divulgarán los fines de la investigación, se espera el consentimiento de los participantes, como prueba de mutuo acuerdo, y será en forma de documento escrito o vía correo electrónico.

La beneficencia se relaciona con el deber de los investigadores por la salud, la seguridad y el bienestar de los participantes del estudio. Sin embargo, también debe verse como una comparación de la importancia y el valor que otorga a las personas que se investigan. Bajo esta premisa y por medio de este estudio, queremos contribuir al conocimiento científico del tema, el cual será de utilidad para futuras investigaciones como referente académico y como observado para la resolución del problema.

La justicia exige que el investigador distribuya los riesgos y beneficios de participar en el estudio de manera equitativa. Esto se refleja en la selección de las personas a investigar, ya que está prohibido poner en peligro a un grupo en beneficio de otro. Esto asegura que el número de participantes en esta investigación será imparcialmente representativo de toda la población objetivo.

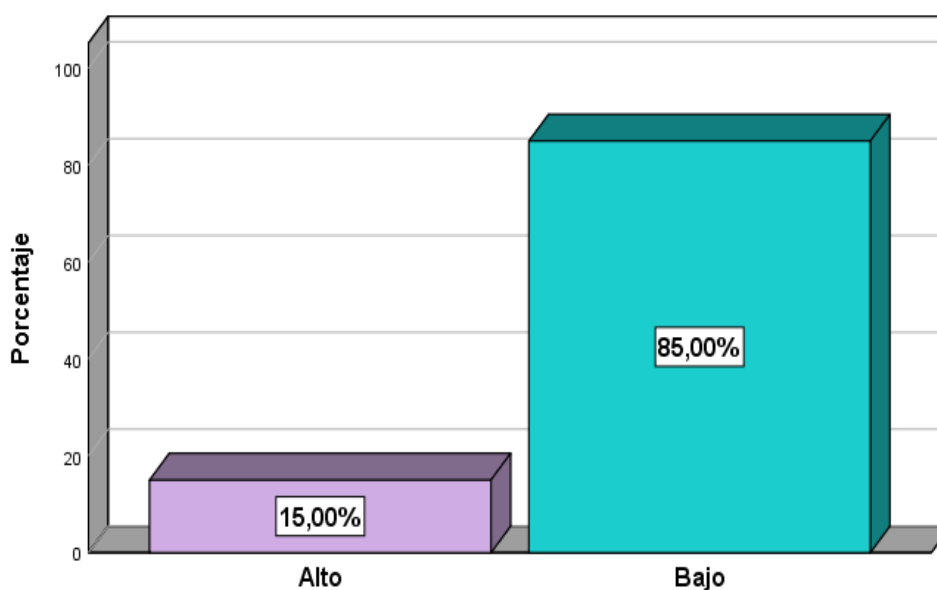
IV. RESULTADOS

Tabla 1. Distribución de frecuencias del estrés laboral en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	12	15,0	15,0	15,0
Bajo	68	85,0	85,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Centro de salud Monterrey Huaraz, Perú 2022

Figura 1. Diagrama de barras del estrés laboral en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.



Fuente: Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.

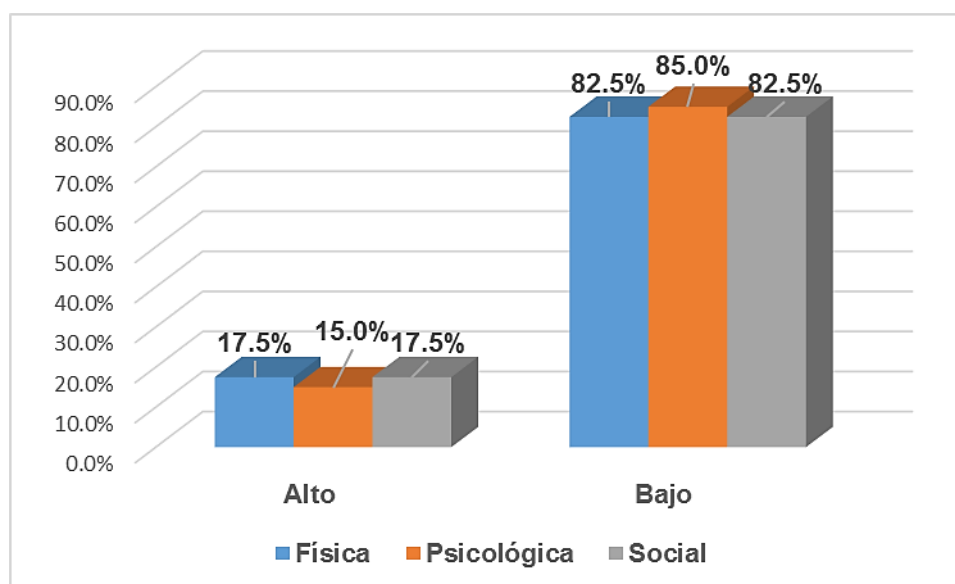
En la tabla 1, se observa que el 85% de las licenciadas de enfermería del Centro de Salud Monterrey en Huaraz presentan un nivel de estrés laboral bajo; mientras el 15% un nivel alto.

Tabla 2. Distribución de frecuencias por dimensiones del estrés laboral de las licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.

DIMENSIONES	Nivel de Estrés					
	Alto		Bajo		Total	
	N	%	n	%	n	%
Física	14	17.5%	66	82.5%	80	100%
Psicológica	12	15.0%	68	85.0%	80	100%
Social	14	17.5%	66	82.5%	80	100%

Fuente: Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.

Figura 2. Diagrama de barras por dimensiones del estrés laboral en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.



Fuente: Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.

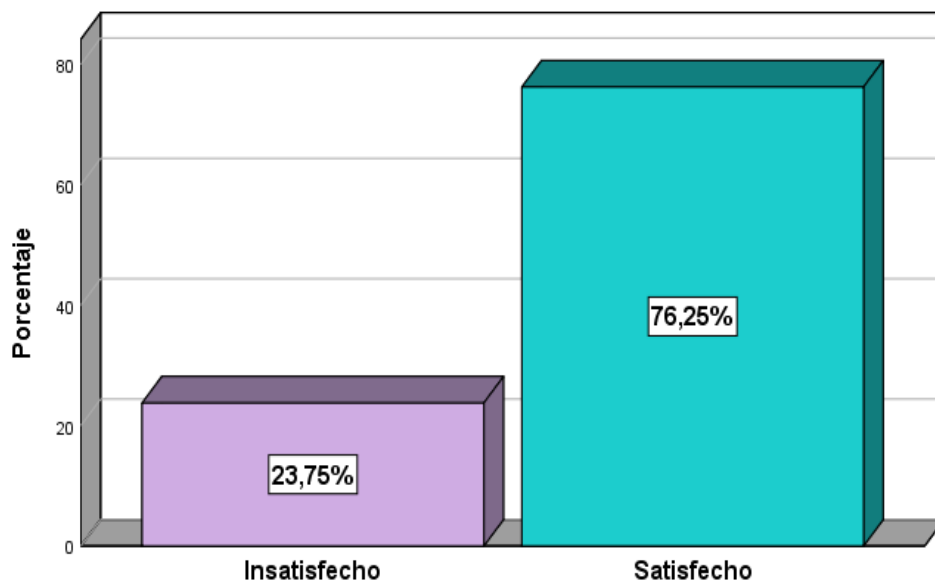
En la tabla 2, se observa que el 85.0% de las enfermeras presenta un nivel bajo de estrés física y el 15% nivel alto. Mientras que el 82.5% de ellas presenta un nivel bajo de estrés psicológica y social y el 17.5% nivel alto.

Tabla 3. Distribución de frecuencias de la calidad de atención de las licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	19	23,8	23,8	23,8
Satisfecho	61	76,3	76,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.

Figura 3. Diagrama de barras de Calidad de Atención en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.



Fuente: Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.

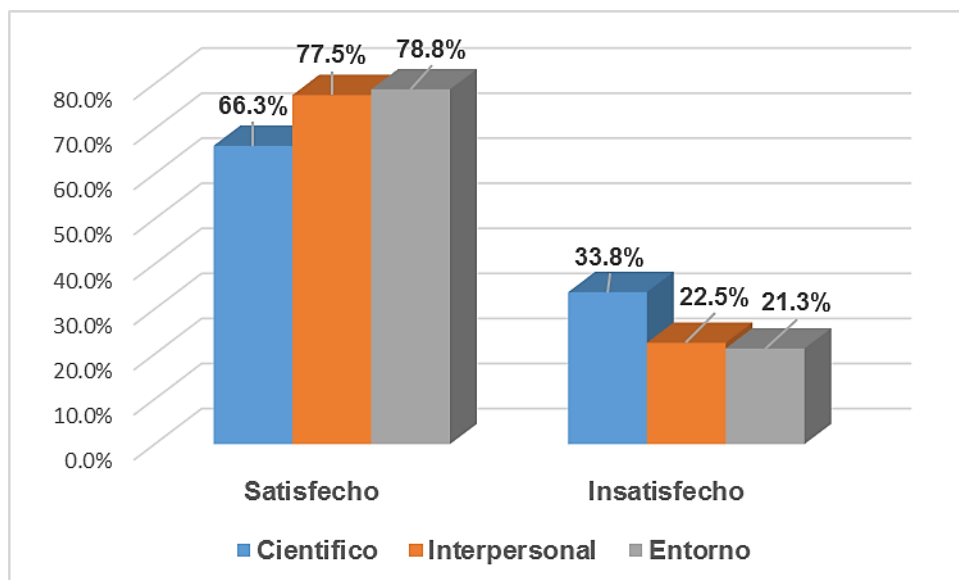
En la tabla 3, se observa que el 76.25% de las licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022 presentan un nivel de atención satisfecho; mientras el 23.75% insatisfecho.

Tabla 4. Distribución de frecuencias por dimensiones de la calidad de servicio de las licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.

DIMENSIONES	Nivel de Calidad de Servicio					
	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	n	%	N	%	n	%
Componente Científico	53	66.3%	27	33.8%	80	100%
Componente Interpersonal	62	77.5%	18	22.5%	80	100%
Componente del entorno	63	78.8%	17	21.3%	80	100%

Fuente: Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.

Figura 4. Diagrama de barras por dimensiones de la calidad de servicio de las licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.



Fuente: Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.

En la tabla 4, se observa que el 78.8% de las enfermeras presenta un nivel satisfecho de calidad de servicio por el componente entorno y el 21.2% nivel insatisfecho. Mientras que el 77.5% de ellas presenta un nivel satisfecho de calidad de servicio en el componente interpersonal y el 22.5% una calidad insatisfecha.

Tabla 5. El estrés laboral y la calidad de atención de las licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.

		VAR_CALIDAD			
		Insatisfecho	Satisfecho	Total	
VAR_ESTRES	Alto	Recuento	1	11	12
		% del total	1,3%	13,8%	15,0%
	Bajo	Recuento	18	50	68
		% del total	22,5%	62,5%	85,0%
Total		Recuento	19	61	80
		% del total	23,8%	76,3%	100,0%

Fuente: Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.

En la tabla 5, el 76.3% de las licenciadas de enfermería presenta una calidad de atención satisfecho; de ello el 62.5% tiene un nivel de estrés bajo. Además, el 23.8% de las enfermaras tiene un nivel de calidad de atención insatisfechos; de los cuales el 22.5% presenta un nivel de estrés bajo.

H0: No existe relación significativa entre el estrés laboral y calidad de atención en licenciados de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.

H1: Existe relación significativa entre el estrés laboral y calidad de atención en licenciados de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.

$\alpha = 0.05$.

Tabla 6. Correlación del estrés laboral y la calidad de atención de las licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,853	1	,001
Corrección de continuidad	,987	1	,002
Razón de verosimilitud	2,228	1	,006
Prueba exacta de Fisher			
N de casos válidos	80		

Fuente: Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.

En la tabla 6, se observa un $\text{sig} = 0.001 < 0.05$ entonces rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis alternativa. Es decir, existe relación significativa entre el estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.

V. DISCUSIÓN

Como parte de la discusión tenemos según los resultados obtenidos que el 85% de las licenciadas de enfermería del Centro de Salud Monterrey en Huaraz presentan un nivel de estrés laboral bajo; mientras el 15% un nivel alto esto se no se asemeja a lo encontrado por Carrasco (2020) ⁽⁹⁾ el cual tuvo como propósito de evaluar el estrés y satisfacción con la calidad de atención durante la pandemia en enfermeras en el cual se demostró que el nivel de estrés en el 71% de enfermeras era alto y que esto tenía consecuencia directa en su atención realizada a los usuarios, siendo un factor que es necesario mejorar. En la comparación de estos se puede apreciar que el nivel de estrés puede ser alto sin embargo eso no influye en la calidad de atención hacia los pacientes mientras que en otras instituciones el personal si se encuentra influenciado según el nivel de estrés que presente en el desarrollo de sus actividades.

Además, se indica que el 85.0% de las enfermeras presenta un nivel bajo de estrés física y el 15% nivel alto. Mientras que el 82.5% de ellas presenta un nivel bajo de estrés psicológica y social y el 17.5% nivel alto. El 76.3% de las licenciadas de enfermería presenta una calidad de atención satisfecho; de ello el 62.5% tiene un nivel de estrés bajo. Además, el 23.8% de las enfermaras tiene un nivel de calidad de atención insatisfechos; de los cuales el 22.5% presenta un nivel de estrés bajo. Esto se asemeja a lo encontrado por Quispe (2021) ⁽¹²⁾ en el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral y calidad de atención en enfermeras. Llegándose a encontrar que, en las categorías de despersonalización, cansancio emocional y satisfacción personal, 52 %, 30 % y 20 %, respectivamente, indicaron un grado moderado de estrés. En el personal de enfermería de la citada institución de salud predominaron los niveles de estrés severo, moderado y leve.

Cabe resaltar que los pacientes no deberían recibir ningún tipo de maltrato ya que el personal de salud debe encontrarse preparado para afrontar cualquier eventualidad. Esto fue consecuente con la deficiente calidad de atención lo cual se asemeja al nivel de atención insatisfecho lo cual permite tener una mejor perspectiva con relación a que si el personal de enfermería presenta un nivel alto

de estrés la atención que brindara a las personas que acudan a su ayuda no recibirán de manera adecuada una atención de calidad.

También se tiene que el 76.3% de las licenciadas de enfermería presenta una calidad de atención satisfecho; de ello el 62.5% tiene un nivel de estrés bajo. Además, el 23.8% de las enfermaras tiene un nivel de calidad de atención insatisfechos; de los cuales el 22.5% presenta un nivel de estrés bajo lo cual no guarda relación con lo encontrado por Keykaleh (2020)⁽¹⁴⁾ en Macedonia. Realizo su investigación sobre el estrés y la calidad de atención. En el cual indica que los diferentes entornos de trabajo tienen un impacto en los niveles de estrés de las enfermeras, lo que requiere más investigación en varias instituciones. Los niveles moderados de seguridad del paciente son inaceptables; por lo tanto, los funcionarios de salud deben priorizar garantizar la seguridad de todos los pacientes en el nivel más alto posible y reducir el estrés de sus enfermeras de menor estrés. Además, se observa que el 78.8% de las enfermeras presenta un nivel satisfecho de calidad de servicio por el componente entorno y el 21.2% nivel insatisfecho. Mientras que el 77.5% de ellas presenta un nivel satisfecho de calidad de servicio en el componente interpersonal y el 22.5% una calidad insatisfecha.

Finalmente tenemos en los resultados obtenidos en el presente trabajo que, se observa un $\text{sig} = 0.001 < 0.05$ entonces rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis alternativa. Es decir, existe relación significativa entre el estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022. La cual se ve semejante a lo obtenido por Díaz en el 2020 en Trujillo. Estudió el estrés y calidad de atención. Tuvo como objetivo principal relacionar el estrés y la calidad de atención en Covid 19 en el cual los resultados demostraron que e el 71% de enfermeras tuvieron un nivel alto de estrés y el 59% de pacientes tuvieron una calidad de atención deficiente. Los resultados concluyeron que existe relación entre el estrés y la calidad de atención obteniendo un valor de .000 en la prueba de hipótesis. Cabe resaltar que el estrés se ve vinculado directamente con la calidad de atención del paciente ya que esto influye en la autoestima del personal de salud que atiende las diferentes eventualidades.

VI. CONCLUSIONES

1. El 85% de las licenciadas de enfermería del Centro de Salud Monterrey en Huaraz presentan un nivel de estrés laboral bajo; mientras el 15% un nivel alto.
2. El 15% de las enfermeras declaran altos niveles de estrés físico, frente al 85,0% que declaran niveles modestos. Mientras que el 82,5% de ellas muestra poco estrés psicológico o social, solo el 17,5% lo padece.
3. El 76.25% de las licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022 presentan un nivel de atención satisfecho; mientras el 23.75% insatisfecho.
4. El 78.8% de las enfermeras presenta un nivel satisfecho de calidad de servicio por el componente entorno y el 21.2% nivel insatisfecho. Mientras que el 77.5% de ellas presenta un nivel satisfecho de calidad de servicio en el componente interpersonal y el 22.5% una calidad insatisfecha.
5. Dada la observación de una sig = 0,001 0,05, rechazo la hipótesis nula y acepto la hipótesis alternativa. Por ejemplo, entre los graduados de enfermería del Centro de Salud Monterrey en Huaraz, Perú, en 2022, existe una correlación sustancial entre el estrés laboral y el nivel de atención.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Se debe considerar que todo aquel personal de salud que realiza sus actividades diarias debe contar con un descanso de manera adecuada para presentar un nivel de estrés que no llegue a conducir en el daño de la otra persona.
- 2.** Se brindará los datos a los encargados del centro de salud Monterrey en Huaraz la cual servirá para mejorar el ambiente laboral de los profesionales de enfermería.
- 3.** Se debe brindar el soporte emocional y la ayuda profesional a los licenciados de enfermería para poder mejorar y contrar los niveles de estrés.
- 4.** En base al presente estudio se deberá seguir investigando sobre las causales principales de estrés en profesionales de enfermería del centro de salud Monterrey en Huaraz.
- 5.** Se considera que los niveles de estrés afectan directamente a la calidad de atención de las personas que acuden a los diferentes servicios de enfermería en el centro de salud Monterrey ubicado en la ciudad de Huaraz.

REFERENCIAS

1. Lu M, Zhang F, Tang X, Wang L, Zan J, Zhu Y, Feng D. Do type A personality and neuroticism moderate the relationships of occupational stressors, job satisfaction and burnout among Chinese older nurses? A cross-sectional survey. *BMC nursing*. 2022 Dec;21(1):1-1.
2. Nilsson U, Odom-Forren J, Ring M, van Kooten H, Brady JM. Stress of conscience of COVID-19 among perianaesthesia nurses having worked in a COVID-ICU during the coronavirus pandemic: an international perspective. *BMC nursing*. 2022 Dec;21(1):1-0.
3. García PG, Martínez AA, García LH, Castillo GN, Fajardo LE, Zúñiga RA. Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19. *Revista de salud pública*. 2020:65-73.
4. Delgado MT, Quijije WF, Flores BI, Velázquez MD. Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de COVID 19. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*. ISSN 2602-8166. 2020 Nov 9;4(3):41-50.
5. Calderón Izaguirre GK, Rivas Díaz LH. Factores laborales y nivel de estrés en enfermeras de centro quirúrgico. *Revista Cubana de Enfermería*. 2021 Dec;37(4).
6. Del Rosario Retuerto FR, Cuba Capcha SJ, Sinti Chasnamote D. Estrés del personal de enfermería durante la pandemia COVID-19, en hospitales de Lima Norte. *Ágora [Internet]*. 31 de diciembre de 2021 [citado 11 de julio de 2022];8(2):27-32. Disponible en: <https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/190>
7. Gómez Carrión CE, Murga Gutierrez LR, Bernuy Torres LA, Araujo Farje JJ, Borja Villanueva CA, Barzola Loayza MG. Estrés laboral y hábitos

- parafuncionales en licenciadas de enfermería de la Clínica Ricardo Palma, 2020. *Ágora* [Internet]. 31 de diciembre de 2021 [citado 11 de julio de 2022];8(2):68-73. Disponible en: <https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/170>
8. Aldazabal Puma Y. ESTRÉS DURANTE LA PANDEMIA EN ENFERMEROS QUE LABORAN PRIMERA LÍNEA EN UN HOSPITAL COVID-19 EN LIMA. *Ágora* [Internet]. 22 de diciembre de 2020 [citado 11 de julio de 2022];7(2):107-13. Disponible en: <https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/125>
 9. Crivillero OPC, Saavedra EFC, Sánchez RMS, Alfaro CER. Job stressors and satisfaction in Peruvian nurses during the COVID-19 pandemic [Internet]. SciELO Preprints. 2020 [cited 2022 Jul. 11]. Available from: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/1468>
 10. Díaz, G. Estrés laboral sanitario y calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vines durante COVID-19. [Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo]. 2020
 11. Ochante Palomino FD, Pimentel Agurto SB, Tello Salés MJ. Estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el Servicio de Pediatría en un hospital nacional. Lima 2017-2018.
 12. Trujillo Ramirez CO, Quispe Arana AC. Estrés laboral en personal de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton del Callao, 2021. *Cuidado y Salud Pública* [Internet]. 31 de diciembre de 2021 [citado 11 de julio de 2022];1(2):46-53
 13. Sarsosa-Prowesk K, Charria-Ortiz VH. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Univ. Salud.* 2018;20(1):44-52.
 14. Keykaleh MS, Safarpour H, Yousefian S, Faghisolouk F, Mohammadi E, Ghomian Z. The relationship between nurse's job stress and patient safety.

- Open access Macedonian journal of medical sciences. 2018 Nov 11;6(11):2228.
15. Çelmeçe N, Menekay M. The effect of stress, anxiety and burnout levels of healthcare professionals caring for COVID-19 patients on their quality of life. *Frontiers in psychology*. 2020 Nov 23;11:597624.
 16. Quintuña Velecela MA. Factores asociados a la calidad de atención al paciente durante la pandemia por Sars-Cov-2/Covid -19. *RECIMUNDO [Internet]*. 24dic.2021 [citado 11jul.2022];5(Especial 1):118-25.
 17. Moncada B, Suárez M, Duque L, Escobar K. Job stress in primary care medical and nursing personnel in the COVID-19 health emergency. *Perf [Internet]*. 2021May25 [cited 2022Jul.11];1(25):13-2
 18. Navinés R, Olivé V, Fonseca F, Martín-Santos R. Estrés laboral y burnout en los médicos residentes, antes y durante la pandemia por COVID-19: una puesta al día. *Medicina clinica*. 2021 Aug 13;157(3):130.
 19. Hagerty TA, Samuels W, Norcini-Pala A, Gigliotti E. Peplau's theory of interpersonal relations: An alternate factor structure for patient experience data?. *Nursing science quarterly*. 2017 Apr;30(2):160-7
 20. Elmer Benito Rivera Mansilla, Roxana Yolanda Castillo-Acobo, Elena Guillermina Martinez Puma, Yuselino Maquera Maquera, Jose Luis Arias Gonzales, Mario Jose Vasquez-Pauca. Stress in University Teachers in the Framework of the Post-Pandemic Face-To-Face Academic Resumption, *J. Med. Chem. Sci.*, 2022, 5(6) 1040-1047
 21. Fink G. Stress: definition and history. *Stress science: neuroendocrinology*. 2010 Apr 6;3(9):319-28.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Estrés laboral	Respuestas físicas y emocionales negativas que surgen cuando las demandas del trabajo no se ajustan a las habilidades, recursos o requisitos del trabajador (Patlán, 2019).	Escala de estrés laboral dirigido a enfermeras conformado por 34 ítems y 4 dimensiones que miden el nivel de estrés laboral de forma confiable.	Eficiencia laboral	Críticas del personal médico Falta de tiempo suficiente	Ordinal
			Muerte y sufrimiento	Muertes por mal tratamiento Sufrimiento por ineficiente tratamiento	
			Relación profesional	Falta de información suficiente Interrupciones frecuentes	
			Interacción emocional	Comunicación enfermera-paciente Exceso de emociones	
Calidad de atención	Grado en que los servicios de salud para personas y grupos aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados. Se basa en el conocimiento profesional respaldado por la evidencia y es fundamental para lograr la atención sanitaria universal (Varo, 1995).	Escala de estrés laboral dirigido a enfermeras conformado por 12 ítems y 4 dimensiones que miden el nivel calidad de atención según la percepción de los usuarios.	Comunicación de enfermería	Precisión de instrucciones. Atención de quejas.	Ordinal
			Actitudes profesionales de enfermería	Discreción del personal de enfermería. Trato del personal de enfermería.	
			Capacidad técnica de enfermería	Conocimiento de medicinas. Capacidad de diagnóstico.	
			Clima amable	Confiability del personal. Identificación del personal.	

Anexo 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODO
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el cansancio emocional como dimensión del estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la despersonalización como dimensión del estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería del</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Establecer la relación entre el cansancio emocional como dimensión del estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la despersonalización como dimensión del estrés laboral y calidad de atención en licenciadas</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre el estrés laboral y calidad de atención en licenciados de enfermería del Centro de salud Monterrey Huaraz, Perú 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>No existe relación significativa entre el estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey Huaraz, Perú 2022.</p>	<p>Estrés laboral</p>	<p>Tipo de Estudio: básica, cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental corte transversal.</p> <p>Población de estudio: 80 licenciadas de enfermería</p> <p>Muestra: 80 licenciadas de enfermería.</p> <p>Técnica: La técnica de recolección de datos será encuesta.</p> <p>Instrumento:</p> <p>El instrumento es cuestionario y lista de cotejo, validado por expertos.</p>

<p>Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la desrealización personal como dimensión del estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022?</p>	<p>de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la desrealización personal como dimensión del estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022.</p>		<p>Calidad de atención</p>	
--	--	--	----------------------------	--

Anexo 3. Carta de presentación



Universidad
César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Trujillo, 14 de agosto de 2022

Señor:

Lic. YOLANDA LUGO VALDIVIESO
DIRECTOR(A) DEL CENTRO DE SALUD MONTERREY

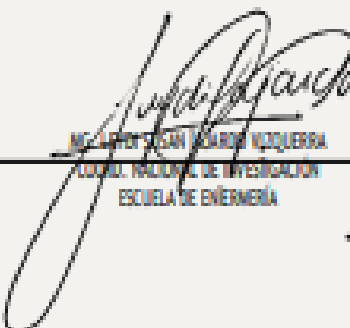
Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Enfermería

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad César Vallejo Filial Trujillo y en el mío propio, deseándole la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

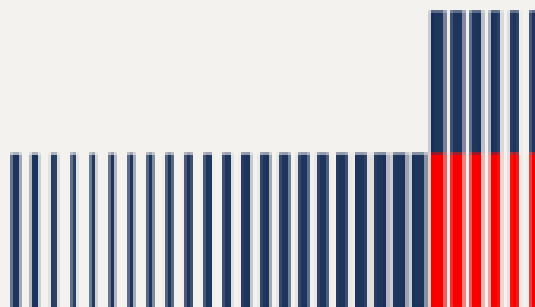
A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que las Bach. NUÑEZ MUÑOZ ANDREA ELIZABETH, con DNI 72370441 y BAUTISTA VIDAL CRISTIAN AGUSTIN, con DNI 71117839, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Enfermería, pueda ejecutar su investigación titulada: "**ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LICENCIADAS DE ENFERMERIA DEL CENTRO DE SALUD MONTERREY EN HUARAZ, PERU 2022**", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré que nos brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.



LIC. YOLANDA LUGO VALDIVIESO
COORD. NACIONAL DE INVESTIGACION
ESCUELA DE ENFERMERÍA

cc: Archivo PFUM.



Anexo 4. Carta de aceptación



Ministerio de Salud del Perú
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH
MICRO RED MONTERREY



"Unio del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Monterrey, 06 Setiembre 2022

OFICIO N° 77 -2022/REGION-A/DIRES-A/D-RED-5-HUAYLAS-SUR/CLAS MP/M.R. MONTERREY/G.

MG. LEYDI SUSAN LAJARDO VIZQUERRA
COORDINACIÓN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE ENFERMERÍA

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarla muy cordialmente, y a la vez hacerle de conocimiento que se ha dado la **Autorización** a las Bachilleres NUÑEZ MUÑOZ ANDREA ELIZABETH, con DNI 72370441 y BAUTISTA VIDAL CRISTIAN AGUSTIN, con DNI 71117839, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Enfermería, para que puedan ejecutar su investigación titulada: "ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCION EN LICENCIADAS DE ENFERMERIA DEL CENTRO DE SALUD MONTERREY EN HUARAZ, PERU 2022", pudiendo aplicar sus instrumentos de investigación en el personal de enfermería de dicho establecimiento de salud, a las que se les brindará las facilidades que correspondan para que cumplan su objetivo de investigación.

Sin otro en particular, me despido.

Atentamente.

MINISTERIO DE SALUD
CLAS MONTERREY, PALCAY
YOLANDA DE YNA PUCO WILDYRANO
E-ENFERMERA
D.E.P. 42045
CULTURA

Anexo 5. Encuesta y consentimiento informado.

ESCALA DE ESTRÉS DE LA ENFERMERA (NSS)

Estimados enfermeros (as) tengan usted un cordial saludo, somos estudiantes de enfermería de la Universidad Cesar Vallejo y estamos realizando trabajo de investigación: "Estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022. Por lo cual solicito su colaboración para el presente cuestionario, que es de carácter anónimo y confidencial será empleado única y exclusivamente en esta investigación por lo que agradeceremos que su respuesta en forma veraz.

Edad: _____ años Tiempo de labor asistencial: ____ año(s) ____mes(es)

Tiene especialidad en enfermería pediátrica: SI____ NO____

N°	Preguntas:	Nunca	Alguna vez	Frecuente	Muy frecuente
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sustares.				
2	Recibir críticas de un médico.				
3	Realización de cuidados de enfermería que resultandolorosos a los pacientes.				
4	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.				
5	Problemas con un supervisor.				
6	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.				
7	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros del servicio sobre problemas en el servicio).				
8	La muerte de un paciente.				

9	Problemas con uno o varios médicos.				
10	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.				
11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
12	Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha.				
13	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo.				
14	Estar en desacuerdo en el tratamiento de un paciente.				
15	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.				
16	No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (ejm; pacientes conflictivos, hostilidad, etc.).				
17	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.				
18	No disponer de una contestación satisfactoria de una pregunta hecha por un paciente.				
19	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.				
20	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal.				
21	Ver a un paciente sufrir.				
22	Dificultada para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios.				
23	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente aun paciente.				
24	Recibir críticas de un supervisor.				
25	Personal y turno imprevisible.				

26	El medico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.				
27	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (ejm; tareas administrativas)				
28	No tener tiempo suficiente para el apoyo emocional al paciente.				
29	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
30	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.				
31	El médico no está presente en una urgencia médica.				
32	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.				
33	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.				
34	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.				

Nunca: 0 Alguna vez: 1 frecuentemente: 2 Muy frecuente

CALIDAD DE ATENCIÓN

ESPINOZA -2020

Estimados somos estudiantes de enfermería de la Universidad Cesar Vallejo y estamos realizando trabajo de investigación: “Estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022. “.

Por lo cual solicito su colaboración para el presente cuestionario, que es de carácter anónimo y confidencial será empleado única y exclusivamente en esta investigación por lo que agradeceremos que su respuesta en forma veraz.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presentan diferentes preguntas, basándose en su experiencia señale si la calidad de la asistencia sanitaria que se le ha proporcionado en el Centro de Salud Monterrey ha sido mejor o peor de lo que usted esperaba.

PREGUNTAS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1. ¿Las enfermeras(os) cuando le realizan algún procedimiento se muestran segura?			
2. ¿Las enfermeras(os) le explican sobre el procedimiento que van a realizarle?			
3. ¿Las enfermeras(os) dan respuestas adecuadas frente a las preguntas que hace acerca de su enfermedad?			
4. ¿Las enfermera(os) dan respuestas entendibles respecto al medicamento que le está administrando?			
5. ¿La s enfermera(os) cumple n con el horario de tratamiento?			

6. ¿La s enfermera(os) le atiende n oportunamente cuando usted necesita o solicita algo, sin demora?			
7. ¿La s enfermera(os) muestra n preocupación porque se le brinde alimentos adecuados?			
8. ¿Cuándo las enfermera(os) se acerca n a usted le saluda n y le llama n por su nombre?			
9 ¿La s enfermera(os) muestra n respeto por sus creencias, costumbres o su cultura?			
10. ¿La s enfermera(os) responde n amablemente a sus preguntas?			
11. ¿Cuándo las enfermera(os) se comunica n con usted lo hace n con un lenguaje claro y amable?			
12. ¿Cuándo su familia viene en el tiempo de visita, las enfermeras(os) se comunica n adecuadamente con ellos?			
13. ¿La s enfermera(os) genera n que usted dialogue con otros pacientes?			
14. ¿La s enfermera(os) le brindaron algún consejo emocional?			
15. ¿Las enfermeras(os) mantiene n una relación cercana y agradable durante el tiempo que le cuida?			
16. ¿Las enfermeras(os) se preocupan por cuidar su privacidad?			
17. ¿El ambiente donde usted se encuentra hospitalizado tiene buena iluminación y ventilación?			
18. ¿El ambiente donde usted se encuentra hospitalizado está ordenado y limpio?			
19. ¿El ambiente donde usted se encuentra hospitalizado es adecuado para mantener su privacidad?			
20. ¿La cama donde se encuentra usted es cómodo?			
21. ¿Usted se siente seguro en el lugar que se encuentra?			
22. ¿El ruido del ambiente donde se encuentra hospitalizado le incomoda o molesta?			

Anexo 6. Validación y Confiabilidad



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable (1): Estrés laboral

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Cuando las habilidades, los recursos o las necesidades de un trabajador no coinciden con los del trabajo, tiene reacciones emocionales y físicas desagradables

DEFINICIÓN OPERACIONAL

Escala de estrés laboral dirigido a enfermeras conformado por 34 ítems y 4 dimensiones que miden el nivel de estrés laboral de forma confiable.

Dimensiones de las variables: Estrés laboral

Dimensión 1

(1) Física: es producido por el desarrollo de una enfermedad, por un infección aguda, por traumas, embarazo etc.

Dimensión 2

(2) Psicológica: es aquel que se produce por angustias, preocupaciones en muchos casos de tipo económico, afectivo, problemas en el trabajo entre otros.

Dimensión 3

(3) Social: El entorno social también da lugar a la aparición de relaciones necesarias para la supervivencia y la evolución del individuo; una fuerte red de soporte social permitiría mitigar y controlar el impacto del estrés.

Variable (2): Calidad de atención

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

La medida en que los servicios de salud para las personas y las comunidades mejoran la probabilidad de alcanzar los resultados de salud deseados. Se basa en el conocimiento profesional respaldado por la evidencia y es fundamental para lograr la atención sanitaria universal.

DEFINICIÓN OPERACIONAL

Escala de estrés laboral dirigido a enfermeras conformado por 12 ítems y 4 dimensiones que miden el nivel calidad de atención según la percepción de los usuarios.

Dimensiones de las variables: Calidad de atención

Dimensión 1

(1) Componente Científico: El elemento científico inicial consiste en evaluar y observar sujetos potenciales para el experimento. Esto se puede realizar a través de la observación directa o mediante la revisión de la literatura y otras fuentes, basándose en investigaciones anteriores.

Dimensión 2

(2) Componente interpersonal: Uno de los componentes de ésta es el interpersonal, en el cual nos damos cuenta que es la capacidad de comprender a los demás; qué los motiva, cómo operan, cómo relacionarse adecuadamente. Capacidad de reconocer y reaccionar ante el humor, el temperamento y las emociones de los otros.

Dimensión 3

(3) Componente del entorno: Es aquella que se basa en las costumbre y

cualidades que se encuentran en la sociedad y la población que te rodea en el desarrollo de actividades.



MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Estrés laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Física	✓ Eficiencia laboral	(Item 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10)	
Psicológica	✓ Muerte y sufrimiento	(Item 11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25)	Nunca (1), alguna vez (2), frecuentemente (3) y muy frecuentemente (4)
Social	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Interacción emocional ✓ Relación profesional 	(Item 26,27,28,29,,30,31,32,33,34)	Calificación: Bajo, regular y alto

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: **Calidad de atención**

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Componente Científico	✓ Comunicación de enfermería	(ítem 1,2,3,4,5,6,7)	Escala tipo Likert, tuvo 3 alternativas de respuesta: nunca, a veces, siempre; con un valor numérico de 0,1 y 2 respectivamente.
Componente interpersonal	✓ Actitudes profesionales de enfermería ✓ Capacidad técnica de enfermería	(ítem 8,9,10,11,12,13,14,15)	
Componente del entorno	✓ Clima amable de enfermería	(ítem 16,17, 18,19,20,21,22)	

Fuente: Elaboración propia.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: LIC. VARGAS ASENCIOS ILICH FREDY

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de curso de titulación con mención de la facultad de Ciencias de la salud de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede lima norte, promoción 2022, aula 234T1, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: **Estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


NÚÑEZ MUÑOZ ANDREA
72370441


BAUTISTA VIDAL CRISTIAN
71117839



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ¹		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Física: es producido por el desarrollo de una enfermedad, por una infección aguda, por traumas, embarazo etc.							
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.	X		X		X		
2	Recibir críticas de un médico.	X		X		X		
3	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.	X		X		X		
4	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.	X		X		X		
5	Problemas con un supervisor.	X		X		X		
6	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.	X		X		X		
7	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros del servicio sobre problemas en el servicio).	X		X		X		
8	La muerte de un paciente.	X		X		X		
9	Problemas con uno o varios médicos.	X		X		X		
10	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.	X						
	Psicológica: es aquel que se produce por angustias, preocupaciones en muchos casos de tipo económico, afectivo, problemas en el trabajo entre otros.	Si	No	Si	No	Si	No	
11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio.	X		X		X		
12	Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha.	X		X		X		
13	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo.	X		X		X		
14	Estar en desacuerdo en el tratamiento de un paciente.	X		X		X		
15	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.	X		X		X		

16	No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (ejm; pacientes conflictivos, hostilidad, etc).									
17	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.	X		Y		X				
18	No disponer de una contestación satisfactoria de una pregunta hecha por un paciente.	Y		Y		Y				
19	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.	Y		Y		Y				
20	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal.	X		Y		Y				
21	Ver a un paciente sufrir.	X		Y		Y				
22	Dificultada para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios.	X		X		X				
23	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a un paciente.	Y		X		Y				
24	Recibir críticas de un supervisor.	Y		X		X				
25	Personal y turno imprevisible.	X		X		X				
	Social: El entorno social también da lugar a la aparición de relaciones necesarias para la supervivencia y la evolución del individuo; una fuerte red de soporte social permitiría mitigar y controlar el impacto del estrés.	Si	No	Si	No	Si	No			
26	El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.	X		Y		X				
27	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (ejm; tareas administrativas)	X		X		X				
28	No tener tiempo suficiente para el apoyo emocional al paciente.	X		X		Y				
29	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio.	X		Y		Y				
30	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.	X		X		X				
31	El médico no está presente en una urgencia médica.	X		Y		Y				
32	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.	Y		X		X				

33	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.	x		x		x	
34	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente para medir la dimensión

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

Apellidos y nombres del juez validador: LIC. ENF. VARGAS ASENCIOS ILICH FREDY
DNI: 45844359

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

miércoles 10 agosto del 2022

(Firma manuscrita)
 Lic. Enf. Ilich F. Vargas Asencios
 CER N° 093558
 DNI: 45844359
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD ATENCION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Componente Científico: El elemento científico inicial consiste en evaluar y observar sujetos potenciales para el experimento. Esto se puede realizar a través de la observación directa o mediante la revisión de la literatura y otras fuentes, basándose en investigaciones anteriores.							
1	¿Las enfermeras(os) cuando le realizan algún procedimiento se muestran segura?	X		X		X		
2	¿Las enfermeras(os) le explican sobre el procedimiento que van a realizarle?	X		X		X		
3	¿Las enfermeras(os) dan respuestas adecuadas frente a las preguntas que hace acerca de su enfermedad?							
4	¿Las enfermera(os) dan respuestas entendibles respecto al medicamento que le está administrando?	X		X		X		
5	¿La s enfermera(os) cumple n con el horario de tratamiento?	X		X		X		
6	¿La s enfermera(os) le atiende n oportunamente cuando usted necesita o solicita algo, sin demora?	X		X		X		
7	¿La s enfermera(os) muestra n preocupación porque se le brinde alimentos adecuados?	X		X		X		
8	¿Cuándo las enfermera(os) se acerca n a usted le saluda n y le llama n por su nombre?							
	Componente Interpersonal: Uno de los componentes de ésta es el interpersonal, en el cual nos damos cuenta que es la capacidad de comprender a los demás; qué los motiva, cómo operan, cómo relacionarse adecuadamente. Capacidad de reconocer y reaccionar ante el humor, el temperamento y las emociones de los otros.							
9	¿La s enfermera(os) muestra n respeto por sus creencias, costumbres o su cultura?	X		X		X		
10	¿La s enfermera(os) responde n amablemente a sus preguntas?	X		X		X		
11	¿Cuándo las enfermera(os) se comunica n con usted lo hace n con un lenguaje claro y amable?	X		X		X		
12	¿Cuándo su familia viene en el tiempo de visita, las enfermera(os) se comunica n adecuadamente con ellos?	X		X		X		
13	¿La s enfermera(os) genera n que usted dialogue con otros pacientes?	X		X		X		
14	¿La s enfermera(os) le brindaron algún consejo emocional?	X		X		X		

15	¿Las enfermera(os) mantiene n una relación cercana y agradable durante el tiempo que le cuida?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Componente del entorno: Es aquella que se basa en las costumbre y cualidades que se encuentran en la sociedad y la población que te rodea en el desarrollo de actividades.	SI	No	SI	No	SI	No
16	¿Las enfermeras(os) se preocupan por cuidar su privacidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	¿El ambiente donde usted se encuentra hospitalizado tiene buena iluminación y ventilación ?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	¿El ambiente donde usted se encuentra hospitalizado está ordenado y limpio ?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	¿El ambiente donde usted se encuentra hospitalizado es adecuado para mantener su privacidad ?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	¿La cama donde se encuentra usted es cómodo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	¿Usted se siente seguro en el lugar que se encuentra?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	¿El ruido del ambiente donde se encuentra hospitalizado le incomoda o molesta?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Deficiente para medir la dimensión

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

Apellidos y nombres del juez validador: LIC. ENF. VARGAS ASENCIOS ILICH FREDY
DNI: 45844359

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

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

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

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

miércoles 10 agosto del 2022

Lic. Exp. Ilich F. Vargas Asencios
CEP N° 099558
DNI: 45844359

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: LIC. KELLY MAGALY LOPEZ SARMIENTO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de curso de titulación con mención de la facultad de Ciencias de la salud de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede lima norte, promoción 2022, aula 234T1, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: **Estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


MUNEZ MUÑOZ ANDREA
72370441


BAUTISTA VIDAL CRISTIAN
71117839



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Física: es producido por el desarrollo de una enfermedad, por un infección aguda, por traumas, embarazo etc.							
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.	X		X		X		
2	Recibir críticas de un médico.	X		X		X		
3	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.	X		X		X		
4	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.	X		X		X		
5	Problemas con un supervisor.	X		X		X		
6	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.	X		X		X		
7	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros del servicio sobre problemas en el servicio).	X		X		X		
8	La muerte de un paciente.	X		X		X		
9	Problemas con uno o varios médicos.	X		X		X		
10	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.	X		X		X		
	Psicológica: es aquel que se produce por angustias, preocupaciones en muchos casos de tipo económico, afectivo, problemas en el trabajo entre otros.	Si	No	Si	No	Si	No	
11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio.	X		X		X		
12	Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha.	X		X		X		
13	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo.	X		X		X		
14	Estar en desacuerdo en el tratamiento de un paciente.	X		X		X		

15	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.	X		✓		X	
16	No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (ejm; pacientes conflictivos, hostilidad, etc).	X		✓		X	
17	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.	X		✓		✓	
18	No disponer de una contestación satisfactoria de una pregunta hecha por un paciente.	X		X		X	
19	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.	X		X		✓	
20	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal.	✓		✓		✓	
21	Ver a un paciente sufrir.	X		✓		X	
22	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios.	X		✓		✓	
23	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a un paciente.	✓		X		X	
24	Recibir críticas de un supervisor.	✓		X		X	
25	Personal y turno imprevisible.	X		✓		X	
	Social: El entorno social también da lugar a la aparición de relaciones necesarias para la supervivencia y la evolución del individuo; una fuerte red de soporte social permitiría mitigar y controlar el impacto del estrés.	SI	No	SI	No	SI	No
26	El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.	X		✓		X	
27	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (ejm; tareas administrativas)	✓		X		X	
28	No tener tiempo suficiente para el apoyo emocional al paciente.	✓		✓		X	
29	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio.	✓		✓		X	
30	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.	✓		✓		X	
31	El médico no está presente en una urgencia médica.	✓		✓		✓	

32	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.	✓		✗		✗	
33	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.	✗		✗		✗	
34	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.	✗		✓		✗	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: LIC. KELLY MAGALY LOPEZ SARMIENTO DNI: 73375106

Miércoles 10 de agosto del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Kelly M. López Sarmiento
 Kelly M. López Sarmiento
 LICENCIADA EN INGENIERÍA
 C.E.P. 4780

.....
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD ATENCION

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Componente Científico: El elemento científico inicial consiste en evaluar y observar sujetos potenciales para el experimento. Esto se puede realizar a través de la observación directa o mediante la revisión de la literatura y otras fuentes, basándose en investigaciones anteriores.							
1	¿Las enfermera(os) cuando le realizan algún procedimiento se muestran segura?	X		X		X		
2	¿Las enfermera(os) le explican sobre el procedimiento que van a realizarle?	Y		X		X		
3	¿Las enfermera(os) dan respuestas adecuadas frente a las preguntas que hace acerca de su enfermedad?	Y		Y		X		
4	¿Las enfermera(os) dan respuestas entendibles respecto al medicamento que le está administrando?	X		Y		X		
5	¿La s enfermera(os) cumple n con el horario de tratamiento?	X		X		X		
6	¿La s enfermera(os) le atiende n oportunamente cuando usted necesita o solicita algo, sin demora?	Y		X		X		
7	¿La s enfermera(os) muestra n preocupación porque se le brinde alimentos adecuados?	Y		X		X		
8	¿Cuándo la s enfermera(os) se acerca n a usted le saludan y le llama n por su nombre?	Y		Y		X		
	Componente interpersonal: Uno de los componentes de ésta es el interpersonal, en el cual nos damos cuenta que es la capacidad de comprender a los demás; qué los motiva, cómo operan, cómo relacionarse adecuadamente. Capacidad de reconocer y reaccionar ante el humor, el temperamento y las emociones de los otros.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿La s enfermera(os) muestra n respeto por sus creencias, costumbres o su cultura?	X		X		X		
10	¿La s enfermera(os) responde n amablemente a sus preguntas?	X		X		X		
11	¿Cuándo la s enfermera(os) se comunica n con usted lo hace n con un lenguaje claro y amable?	X		X		X		
12	¿Cuándo su familia viene en el tiempo de visita, la s enfermera(os) se comunica n adecuadamente con ellos?	X		X		X		

13	¿La(s) enfermera(os) genera(n) que usted dialogue con otros pacientes?	X		X		X	
14	¿La(s) enfermera(os) le brindaron algún consejo emocional?	X		X		X	
15	¿Las enfermera(os) mantiene(n) una relación cercana y agradable durante el tiempo que le cuida?	X		X		X	
	Componente del entorno: Es aquella que se basa en las costumbres y cualidades que se encuentran en la sociedad y la población que te rodea en el desarrollo de actividades.	Si	No	Si	No	Si	No
16	¿Las enfermeras(os) se preocupan por cuidar su privacidad?	X		X		X	
17	¿El ambiente donde usted se encuentra hospitalizado tiene buena iluminación y ventilación?	X		X		X	
18	¿El ambiente donde usted se encuentra hospitalizado está ordenado y limpio?	X		X		X	
19	¿El ambiente donde usted se encuentra hospitalizado es adecuado para mantener su privacidad?	X		X		X	
20	¿La cama donde se encuentra usted es cómoda?	X		X		X	
21	¿Usted se siente seguro en el lugar que se encuentra?	X		X		X	
22	¿El ruido del ambiente donde se encuentra hospitalizado le incomoda o molesta?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: LIC. KELLY MAGALY LOPEZ SARMIENTO DNI: 73375106

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Miércoles 10 de agosto del 2022


 E. N.
 Quiérola
 Kelly M. López Sarmiento
 LICENCIADA EN ENFERMERÍA
 C.E.P. 8113

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: LIC. HERBERT FRANCISCO ROSARIO SOLIS

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de curso de titulación con mención de la facultad de Ciencias de la salud de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede lima norte, promoción 2022, aula 234T1, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: **Estrés laboral y calidad de atención en licenciadas de enfermería del Centro de salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


MUNEZ MUÑOZ ANDREA
72370441


BAUTISTA VIDAL CRISTIAN
71117839

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Física: es producido por el desarrollo de una enfermedad, por una infección aguda, por traumas, embarazo etc.							
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.	X		X		X		
2	Recibir críticas de un médico.	X		X		X		
3	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.	X		X		X		
4	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.	X		X		X		
5	Problemas con un supervisor.	X		X		X		
6	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.	X		X		X		
7	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros del servicio sobre problemas en el servicio).	X		X		X		
8	La muerte de un paciente.	X		X		X		
9	Problemas con uno o varios médicos.	X		X		X		
10	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.	X		X		X		
	Psicológica: es aquel que se produce por angustias, preocupaciones en muchos casos de tipo económico, afectivo, problemas en el trabajo entre otros.	Si	No	Si	No	Si	No	
11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio.	X		X		X		
12	Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha.	X		X		X		
13	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo.	X		X		X		
14	Estar en desacuerdo en el tratamiento de un paciente.	X		X		X		

15	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.	X		X		X	
16	No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (ejm; pacientes conflictivos, hostilidad, etc).	x		X		X	
17	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.	X		X		X	
18	No disponer de una contestación satisfactoria de una pregunta hecha por un paciente.	X		X		X	
19	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.	X		X		X	
20	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal.	X		X		X	
21	Ver a un paciente sufrir.	X		X		X	
22	Dificultada para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios.	X		X		X	
23	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente aun paciente.	X		X		X	
24	Recibir críticas de un supervisor.	X		X		X	
25	Personal y turno imprevisible.	X		X		X	
	Social: El entorno social también da lugar a la aparición de relaciones necesarias para la supervivencia y la evolución del individuo; una fuerte red de soporte social permitiría mitigar y controlar el impacto del estrés.	Si	No	Si	No	Si	No
26	El medico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.	X		X		X	
27	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (ejm; tareas administrativas)	X		X		X	
28	No tener tiempo suficiente para el apoyo emocional al paciente.	X		X		X	
29	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio.	X		X		X	
30	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.	X		X		X	
31	El médico no está presente en una urgencia médica.	X		X		X	

32	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.	X		X		X	
33	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.	X		X		X	
34	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ si hay suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: LIC. HERBERT FRANCISCO ROSARIO SOLIS

DNI: 76151891

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

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

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

Miércoles 10 de agosto del 2022

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD ATENCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Componente Científico: El elemento científico inicial consiste en evaluar y observar sujetos potenciales para el experimento. Esto se puede realizar a través de la observación directa o mediante la revisión de la literatura y otras fuentes, basándose en investigaciones anteriores.							
1	¿Las enfermera(os) cuando le realizan algún procedimiento se muestran segura?	X		X		X		
2	¿Las enfermera(os) le explican sobre el procedimiento que van a realizarle?	X		X		X		
3	¿Las enfermera(os) dan respuestas adecuadas frente a las preguntas que hace acerca de su enfermedad?	X		X		X		
4	¿Las enfermera(os) dan respuestas entendibles respecto al medicamento que le está administrando?	X		X		X		
5	¿Las enfermera(os) cumple n con el horario de tratamiento?	X		X		X		
6	¿Las enfermera(os) le atiende n oportunamente cuando usted necesita o solicita algo, sin demora?	X		X		X		
7	¿Las enfermera(os) muestra n preocupación porque se le brinde alimentos adecuados?	X		X		X		
8	¿Cuándo la s enfermera(os) se acerca n a usted le saluda n y le llama n por su nombre?	X		X		X		
	Componente interpersonal: Uno de los componentes de ésta es el interpersonal, en el cual nos damos cuenta que es la capacidad de comprender a los demás; qué los motiva, cómo operan, cómo relacionarse adecuadamente. Capacidad de reconocer y reaccionar ante el humor, el temperamento y las emociones de los otros.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Las enfermera(os) muestra n respeto por sus creencias, costumbres o su cultura?	X		X		X		
10	¿Las enfermera(os) responde n amablemente a sus preguntas?	X		X		X		
11	¿Cuándo las enfermera(os) se comunica n con usted lo hace n con un lenguaje claro y amable?	X		X		X		

12	¿Cuando su familia viene en el tiempo de visita, las enfermera(os) se comunican adecuadamente con ellos?	X		X		X	
13	¿Las enfermera(os) generan que usted dialogue con otros pacientes?	X		X		X	
14	¿Las enfermera(os) le brindaron algun consejo emocional?	X		X		X	
15	¿Las enfermera(os) mantiene n una relacion cercana y agradable durante el tiempo que le cuida?	X		X		X	
	Componente del entorno: Es aquella que se basa en las costumbre y cualidades que se encuentran en la sociedad y la población que te rodea en el desarrollo de actividades.	Si	No	Si	No	Si	No
16	¿Las enfermeras(os) se preocupan por cuidar su privacidad?	X		X		X	
17	¿El ambiente donde usted se encuentra hospitalizado tiene buena iluminación y ventilación?	X		X		X	
18	¿El ambiente donde usted se encuentra hospitalizado está ordenado y limpio?	X		X		X	
19	¿El ambiente donde usted se encuentra hospitalizado es adecuado para mantener su privacidad?	X		X		X	
20	¿La cama donde se encuentra usted es comodo?	X		X		X	
21	¿Usted se siente seguro en el lugar que se encuentra?	X		X		X	
22	¿El ruido del ambiente donde se encuentra hospitalizado le incomoda o molesta?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ si hay suficiencia _____

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

RANCISCO ROSARIO SOLIS

Miércoles 10 de agosto del 2022

Firma del Experto Informante.

Anexo 7. Base de datos

A	B	C	D	E	F	G
ID	1.- interrupciones frecuentes en la realizacion de sus tare	2.- recibir criticas de un medic	3.- realizacion de cuidados de enfermeria que resultan dolorosos a los paci	4.- sentirse impotente en el caso de un paciente que no mej	5.- problemas con un supervis	6.- escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte oel
1	nunca	alguna vez	nunca	alguna vez	nunca	alguna vez
2	frecuentemente	alguna vez	nunca	alguna vez	nunca	alguna vez
3	frecuentemente	alguna vez	nunca	alguna vez	nunca	alguna vez
4	frecuentemente	alguna vez	nunca	alguna vez	alguna vez	alguna vez
5	frecuentemente	alguna vez	alguna vez	nunca	frecuentemente	nunca
6	frecuentemente	alguna vez	alguna vez	nunca	frecuentemente	nunca
7	frecuentemente	alguna vez	alguna vez	nunca	frecuentemente	nunca
8	nunca	alguna vez	alguna vez	nunca	alguna vez	nunca
9	nunca	alguna vez	alguna vez	nunca	alguna vez	nunca
10	nunca	alguna vez	alguna vez	alguna vez	alguna vez	nunca
11	alguna vez	alguna vez	alguna vez	nunca	alguna vez	nunca
12	alguna vez	alguna vez	alguna vez	frecuentemente	alguna vez	nunca
13	alguna vez	alguna vez	nunca	alguna vez	alguna vez	nunca
14	alguna vez	frecuentemente	alguna vez	alguna vez	alguna vez	nunca
15	frecuentemente	frecuentemente	alguna vez	alguna vez	nunca	alguna vez
16	frecuentemente	frecuentemente	alguna vez	nunca	alguna vez	alguna vez
17	alguna vez	frecuentemente	alguna vez	frecuentemente	alguna vez	alguna vez
18	alguna vez	frecuentemente	alguna vez	frecuentemente	alguna vez	alguna vez
19	alguna vez	alguna vez	frecuentemente	alguna vez	nunca	alguna vez
20	alguna vez	alguna vez	frecuentemente	alguna vez	frecuentemente	alguna vez
21	alguna vez	alguna vez	alguna vez	alguna vez	frecuentemente	alguna vez
22	nunca	nunca	alguna vez	alguna vez	frecuentemente	alguna vez
23	nunca	nunca	alguna vez	alguna vez	alguna vez	alguna vez
24	alguna vez	nunca	alguna vez	alguna vez	frecuentemente	frecuentemente
25	alguna vez	alguna vez	alguna vez	frecuentemente	alguna vez	nunca
26	alguna vez	nunca	frecuentemente	alguna vez	alguna vez	nunca
27	nunca	frecuentemente	alguna vez	alguna vez	nunca	nunca
28	alguna vez	frecuentemente	frecuentemente	nunca	nunca	nunca
29	frecuentemente	alguna vez	alguna vez	nunca	nunca	nunca
30	frecuentemente	nunca	nunca	alguna vez	nunca	nunca
31	frecuentemente	nunca	nunca	alguna vez	nunca	alguna vez
32	alguna vez	alguna vez	nunca	alguna vez	nunca	alguna vez
33	alguna vez	alguna vez	nunca	alguna vez	nunca	alguna vez
34	alguna vez	alguna vez	nunca	nunca	frecuentemente	alguna vez
35	nunca	alguna vez	alguna vez	frecuentemente	nunca	alguna vez
36	frecuentemente	nunca	nunca	frecuentemente	nunca	alguna vez
37	frecuentemente	alguna vez	alguna vez	frecuentemente	nunca	alguna vez
38	alguna vez	frecuentemente	nunca	frecuentemente	nunca	alguna vez
39	alguna vez	alguna vez	alguna vez	frecuentemente	alguna vez	alguna vez
40	alguna vez	nunca	alguna vez	nunca	alguna vez	alguna vez
41	Frecuentemente	alguna vez	alguna vez	alguna vez	alguna vez	nunca
42	frecuentemente	alguna vez	frecuentemente	alguna vez	nunca	alguna vez
43	frecuentemente	alguna vez	frecuentemente	nunca	nunca	nunca
44	frecuentemente	alguna vez	frecuentemente	nunca	nunca	nunca
45	frecuentemente	alguna vez	frecuentemente	nunca	nunca	nunca
46	nunca	alguna vez	frecuentemente	alguna vez	alguna vez	alguna vez

Anexo 8. Fotos







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FAJARDO VIZQUERRA LEYDI SUSAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral y Calidad de atención en licenciadas de enfermería del Centro de Salud Monterrey en Huaraz, Perú 2022", cuyos autores son BAUTISTA VIDAL CRISTIAN AGUSTIN, NUÑEZ MUÑOZ ANDREA ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 05 de Abril del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FAJARDO VIZQUERRA LEYDI SUSAN DNI: 71977614 ORCID: 0000-0003-4692-0518	Firmado electrónicamente por: LFAJARDOV el 25- 04-2023 12:14:55

Código documento Trilce: TRI - 0540562