



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Estrés laboral y atención del personal de enfermería del área de  
Ginecología de un Hospital de Milagro-Ecuador 2023.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Lliguisaca Yambay, Laura Elizabeth (orcid/org: 0000-003-0116-6494)

**ASESORES:**

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

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA - PERÚ

2023

## DEDICATORIA

A Dios por darme la fortaleza y guía que e necesitado durante todos los cambios presentados en mi vida por su demostración de amor infinito, levantándome con su palabra y poder para alcanzar las metas propuestas.

A mis hijos, Joaquín y Efraín, por ser mi motivación para continuar de pie ante las adversidades que se me han presentado, buscando siempre ser el mejor ejemplo para ellos y que con la bendición de Dios seguir siempre juntos de la mano.

A mis padres, Laura y Luis, por ser mi guía y ejemplo para continuar alcanzando mis metas, por siempre creer en mi y levantarme ante cada tropiezo y no dejarme sola, mucho que agradecerles por siempre. A mi amiga incondicional Lourdes Peña por juntas llegar a esta meta y el soporte brindado.

A aquella persona que desde donde estén nuestras vidas siempre será especial.

*Laura Elizabeth Lliguisaca Yambay*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios Todopoderoso, por brindarme la salud, fuerza y capacidad para alcanzar mis metas profesionales.

A la noble Universidad César Vallejo, por haberme brindado la oportunidad de formarme académicamente en este nuevo nivel profesional.

A mis asesores, por la paciencia y la guía que me permitieron culminar con éxito mi trabajo investigativo.

A mis docentes, quienes durante mi proceso de formación académica compartieron no solamente sus conocimientos técnico científicos, sino también experiencias que me ayudarán en mi desempeño profesional.

*Laura Elizabeth Lliguisaca Yambay*

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

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

Nosotros, MALQUI CALLA GLADYS ROCIO, RUIZ SIME PEDRO HENRRY ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "ESTRÉS LABORAL Y ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE GINECOLOGÍA DE UN HOSPITAL DE MILAGRO-ECUADOR 2023.", cuyo autor es LLIGUISACA YAMBAY LAURA ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 03 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MALQUI CALLA GLADYS ROCIO, RUIZ SIME PEDRO HENRRY ALEJANDRO <b>DNI:</b> 16629286 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0097-9231	Firmado electrónicamente por: GMALQUIC el 03-08-2023 17:13:30
MALQUI CALLA GLADYS ROCIO, RUIZ SIME PEDRO HENRRY ALEJANDRO <b>DNI:</b> 16738252 <b>ORCID:</b> 0009-0006-3447-0440	Firmado electrónicamente por: HRUIZSI7 el 03-08-2023 17:04:49

Código documento Trilce: TRI - 0639634



## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, LLIGUISACA YAMBAY LAURA ELIZABETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "ESTRÉS LABORAL Y ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE GINECOLOGÍA DE UN HOSPITAL DE MILAGRO-ECUADOR 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
LAURA ELIZABETH LLIGUISACA YAMBAY <b>CARNET EXT.:</b> A4705687 <b>ORCID:</b> 0000-003-0116-6494	Firmado electrónicamente por: LLIGUISACAY el 03- 08-2023 07:21:07

Código documento Trilce: TRI - 0638758



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	
INDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	19
3.2. Variables y operacionalización .....	20
3.3. Población y muestra .....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	23
3.5. Procedimientos .....	27
3.6. Método de análisis de datos .....	27
3.7. Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS .....	30
V. DISCUSIÓN.....	42
VI. CONCLUSIONES .....	49
VII. RECOMENDACIONES.....	50
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Resultado de juicio de expertos en cuestionario para personal de enfermería.....	25
<b>Tabla 2.</b> Análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento para personal de enfermería .....	26
<b>Tabla 3.</b> Resultado de juicio de expertos en cuestionario para pacientes.....	26
<b>Tabla 4.</b> Análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento para pacientes.....	27
<b>Tabla 5.</b> Relación entre el estrés laboral y atención del personal de enfermería .	30
<b>Tabla 6.</b> Características sociodemográficas del personal de enfermería .....	31
<b>Tabla 7.</b> Niveles de estrés laboral del personal de enfermería .....	32
<b>Tabla 8.</b> Características sociodemográficas de las pacientes.....	33
<b>Tabla 9.</b> Calidad de atención percibida por las pacientes .....	34
<b>Tabla 10.</b> Relación entre el estrés laboral y atención del personal de enfermería	35
<b>Tabla 11.</b> Prueba de normalidad de estrés laboral y atención del personal de enfermería.....	37
<b>Tabla 12.</b> Relación entre estrés laboral y atención del personal de enfermería	38
<b>Tabla 13.</b> Nivel de estrés laboral del personal de enfermería .....	39
<b>Tabla 14.</b> Percepción de las pacientes de la calidad de atención del personal de enfermería.....	40
<b>Tabla 15.</b> Relación entre dimensiones de nivel de estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería .....	41

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Modelo de calidad de la atención en salud.....	14
<b>Figura 2.</b> Niveles de estrés laboral del personal de enfermería.....	32
<b>Figura 3.</b> Dimensiones de la calidad de atención percibida por las pacientes.....	34



## RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación existente entre el estrés laboral y la atención del personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital en Milagro-Ecuador 2023, mediante una metodología básica, no experimental, correlacional, cuantitativa, con una muestra de 26 Licenciados/as en Enfermería y 50 pacientes del área de estudio, con aplicación de una encuesta y un cuestionario validado por expertos, encontrando que existe un nivel alto de estrés laboral en el personal de enfermería, con agotamiento emocional (50%), despersonalización (46,2%) y problemas en la realización personal (23,1%), generando en las pacientes una percepción de la atención de enfermería recibida en nivel medio, en cuanto a la accesibilidad (48%), explicación (48%), confort (60%), anticipación a riesgos (66%), proporcionar confianza (52%) y monitorear y hacer seguimiento (58%), evidenciando una relación estadística negativa invertida significativa entre el estrés laboral y la atención de enfermería ( $-0,491/p=0,042$ ), concluyendo que cuando se presentan mayores niveles de estrés laboral, será menor el nivel de atención de enfermería proporcionado por el equipo, recomendando la aplicación de estrategias para disminución del estrés, orientadas a la mejora continua de la calidad de atención y cuidados de enfermería.

**Palabras clave:** Estrés laboral, atención de enfermería, cuidados de enfermería, percepción, desempeño laboral.

## ABSTRACT

The present investigation was carried out with the objective of determining the relationship between work stress and the attention of the nursing staff in the Gynecology area of a Hospital in Milagro-Ecuador 2023, through a basic, non-experimental, correlational, quantitative methodology, with a sample of 26 nursing graduates and 50 patients in the study area, with the application of a survey and a questionnaire validated by experts, finding that there is a high level of work stress in the nursing staff, with emotional exhaustion (50%), depersonalization (46.2%) and problems in personal fulfillment (23.1%), generating in patients a perception of nursing care received at medium level, in terms of accessibility (48%), explanation (48%), comfort (60%), anticipation of risks (66%), providing confidence (52%) and monitoring and follow-up (58%), evidencing a significant inverted negative statistical relationship between work stress and nursing care ( $-0,491/p=0.042$ ), concluding that when higher levels of work stress are present, the level of nursing care provided by the team will be lower, recommending the application of strategies to reduce stress, aimed at continuous improvement of the quality of nursing care.

**Keywords:** Job stress, nursing care, nursing care, perception, job performance.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El ser humano se expone constantemente a situaciones de estrés, debido a agentes externos que influyen en su diario vivir y amenazan su bienestar, siendo cotidiana la recepción de estímulos no solamente en su vida personal sino también con gran influencia de aquellos estresores en el ambiente laboral, generando un impacto negativo sobre su estabilidad emocional y física, desencadenando diversos síntomas que ponen en riesgo su salud, por lo que esta patología se cataloga como un problema de gran relevancia para la salud pública. (Abarca et al., 2021)

La calidad de la oferta de cuidados entregados por medio de la intervención del equipo enfermero puede verse afectada ante la presencia de diversos niveles de afectación y estrés en los profesionales, con influencia de diversos factores como la sobrecarga laboral, las responsabilidades propias de la profesión, las condiciones de trabajo, las bajas remuneraciones, la alta demanda de usuarios, lo que produce a largo plazo un agotamiento físico y mental en el equipo enfermero, causando alteración en el desempeño laboral, el cuidado individualizado, la realización de procedimientos, la entrega de apoyo y acompañamiento emocional a los pacientes (Luengo et al., 2022), entre otras situaciones, que genera insatisfacción del usuario e incrementa el riesgo de eventos adversos.

Al contar con profesionales de enfermería con un alto nivel de estrés se produce una alteración de su estado de salud psicológica y su bienestar físico, lo que conlleva a una afectación en la calidad del cuidado que proporcionan a sus pacientes, así como lo indican Silva y otros (2021), quienes refieren que existen factores que contribuyen a la afectación del cuidado enfermero, entre ellos los diferentes horarios, la ausencia del número óptimo de personal y de recursos materiales, la comunicación, entre otros, que llevan a que no se realicen adecuadamente las intervenciones de necesidades individuales, de cuidado básico, evaluaciones continuas, generando una alteración de la atención de enfermería.

Estadísticamente se ha demostrado que en Ecuador existe un número insuficiente de profesionales de enfermería para brindar atención a la gran demanda de pacientes atendidos diariamente en los establecimientos de salud, con un promedio de 5.5 profesionales por cada 10000 habitantes del país, lo que lleva a una clara alteración en la calidad del cuidado y altos niveles de estrés laboral, que ocasiona

aproximadamente el 50% de las ausencias laborales producidas en este campo de la salud. (Vásquez y González, 2020)

En relación con lo antes mencionado, en el área de Ginecología de un Hospital en Milagro, se evidencia la existencia de un problema que se relaciona con el nivel de estrés laboral presente en las/os profesionales de enfermería y alteración de la calidad del cuidado enfermero, lo cual se ve reflejado en la percepción que tienen las pacientes en torno a la atención que se les proporcionó, considerando que para mantener un buen funcionamiento del área existe un total de 26 profesionales que laboran en turnos rotativos, lo cual no abastece la necesidad por la alta demanda de pacientes.

Los niveles de estrés laboral además han sido ocasionados por diversos factores, entre ellos la sobrecarga de trabajo, el déficit de personal en el área, por lo que un profesional debe asumir la responsabilidad de atención del área sin apoyo, además de la asignación de actividades fuera de sus jornadas, entre otros, que llevan a que el equipo presente alteración en su salud emocional y por consiguiente no se cumpla con el adecuado desempeño de labores y se cuente con una percepción inadecuada de las pacientes de los servicios recibidos en el lugar.

En relación con lo citado previamente, se formuló una interrogante de investigación: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la atención del personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital en Milagro-Ecuador 2023?

De este modo, la realización del presente estudio se justifica en el aspecto práctico, al evidenciar la existencia de la problemática de estrés en el ámbito laboral de los profesionales enfermeros/as, lo que conlleva a que los profesionales presenten una afectación de su salud emocional y física, originando influencia en el desempeño de sus labores y en la percepción que tienen las pacientes del área de Ginecología en cuanto a la prestación de servicios y cuidados que reciben de parte del equipo enfermero, por lo que al llevar a cabo el estudio se podrán identificar de forma clara las causas y consecuencias, así como también identificar los aspectos necesarios que deben ser mejorados, para alcanzar unos cuidados de enfermería de calidad. Además, desde el enfoque teórico se justifica con base en la amplia bibliografía y material científico existente en referencia a la temática, lo que facilita el proceso de preparación de la investigación y la fortalece en el aspecto teórico, lo que lleva a la autora a realizar un proceso específico y con objetivos plenamente establecidos,

buscando la verificación de una hipótesis, para la presentación de resultados que aportarán a futuros estudios y estrategias de intervención y mejora continua del servicio de enfermería, incluyendo la importancia de considerar a la salud psicológica del personal sanitario como parte fundamental en la mejora de la calidad de salud y la percepción del usuario.

Además, se justifica desde el ámbito metodológico, ya que emplea diversas fuentes de información bibliográfica, con utilización de enfoques, métodos y tipos de investigación científica que facilitan el proceso investigativo, llevando a la consecución de objetivos y contrastación de hipótesis, para conocer de forma clara la causa-efecto de la problemática y diseñar medidas de intervención; así mismo, desde el aspecto social, se aporta con información relevante para la implementación de planes de mejora, lo que beneficia directamente al personal de enfermería del área estudiada y a las pacientes atendidas en este servicio, además a la autora por el incremento y fortalecimiento de conocimientos durante el proceso investigativo, beneficiando de forma indirecta a la institución sanitaria, los familiares de las pacientes y la comunidad en general.

Bajo este contexto, se estableció como objetivo principal: Determinar la relación existente entre el estrés laboral y la atención del personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital en Milagro-Ecuador 2023, del mismo modo, se presentan los siguientes objetivos específicos para el estudio:

Establecer el nivel de estrés laboral del personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital de Milagro-Ecuador 2023.

Identificar la calidad de atención del personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital en Milagro percibida por las pacientes.

Establecer la relación entre el nivel de estrés laboral del personal de enfermería y la calidad de atención percibida por las pacientes del área de Ginecología de un Hospital en Milagro-Ecuador 2023

Considerando los objetivos establecidos para la investigación, se planteó como hipótesis del estudio que existe una relación significativa entre el estrés laboral y la atención del personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital en Milagro-Ecuador 2023

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel mundial se han desarrollado diversas investigaciones relacionadas con el estrés laboral y la afectación generada en la calidad de atención proporcionada por los profesionales de enfermería, los cuales se consideran como respaldo bibliográfico para sustentar el presente estudio, partiendo de la premisa que el equipo enfermero se mantiene en constante exposición a diversas situaciones estresantes, es así que, en Indonesia, Fathi y Simamora (2019), realizaron un estudio cuyo objetivo de investigar las estrategias que emplea el equipo enfermero para enfrentar a diversos factores estresantes en su lugar de trabajo, mediante una investigación cualitativa, con una muestra de 134 profesionales, encontrando que la exposición prolongada a niveles altos de estrés sin la aplicación de estrategias de afrontamiento positivas contribuyen a influir de manera negativa en la tranquilidad y mantenimiento del bienestar de los profesionales.

El estudio de Ying y Yupin (2019), tuvo como objetivo establecer un modelo y se identificaron las relaciones estructurales entre el estrés laboral, el apoyo social percibido y el agotamiento de las enfermeras chinas, a través de una investigación transversal cualitativa, con una muestra de 444 enfermeras de 3 hospitales de tercer nivel chinos, se encontró como resultado que el estrés laboral ocasiona un alto nivel de agotamiento, además de influir en el apoyo social percibido y la autoeficacia, lo cual incide en el desarrollo de burnout, afinando la existencia de una relación estructural entre las variables de estrés laboral y el agotamiento del personal de enfermería, recomendando la aplicación de un modelo para comprensión de relaciones estructurales.

Se toma como referencia además lo publicado en China por Jialin y otros (2020), con el objetivo de evaluar la prevalencia de la fatiga, agotamiento y estrés en enfermeras chinas, además de detectar factores de riesgo que se relacionan con la satisfacción de los pacientes, mediante un estudio de tipo transversal, incluyendo un número muestral de 1044 enfermeros/as de 11 hospitales de diferentes niveles y ubicaciones, encontrando que existen factores que incrementan el estrés en el equipo enfermero, entre ellos la edad, la calidad del sueño y estilos de vida poco saludables, lo que ha producido burnout en el 38,8% y un nivel de estrés laboral alto en el 25,7%, concluyendo que existe un fenómeno serio de afectación de la calidad de vida profesional de enfermeras chinas, recomendado que el personal

administrativo identifique el problema e implemente estrategias para reducir el agotamiento y estrés en el equipo enfermero.

Relacionándose con los estudios descritos, en Ghana se realizó una investigación a cargo de Kokoroko y Sanda (2019), con el objetivo de examinar el efecto que tiene la carga de trabajo en el rendimiento laboral del equipo de enfermeras, mediante un estudio cualitativo, con una muestra de 216 enfermeras de 4 hospitales de renombre en el país, donde mediante la aplicación de escalas de medición se presentó la existencia de una correlación entre la carga laboral, el estrés y la atención de la muestra estudiada, siendo así que a mayor carga laboral habrá mayor nivel de estrés y afectación de la calidad de atención, siendo aun mayor el problema cuando no existen niveles de apoyo entre compañeros, concluyendo que existe un efecto adverso de la carga laboral en el estado de salud del personal y el apoyo entre colegas es un amortiguador positivo.

Bautista y otros (2019), publicaron un estudio en Filipinas, con el objetivo de determinar el factor estresante que tiene mayor incidencia en el personal de enfermería para la satisfacción laboral y la calidad que percibieron los usuarios, mediante un análisis cualitativo, correlacional, y una muestra de 427 enfermeras de un hospital de tercer nivel, encontrando como resultado que la carga de trabajo es el principal estresor, relacionada negativamente con la satisfacción laboral y afectando la calidad que perciben los usuarios, concluyendo que la carga laboral y los conflictos internos en el entorno de trabajo se relacionan con el incremento del estrés laboral, recomendando el diseño de medidas para mitigar estos factores estresantes, los cuales conducen a una mala calidad de atención y una percepción negativa por parte de usuarios acerca del tipo de cuidados recibidos.

Así como indicaron Maharaj y otros (2019), en su investigación realizada en Australia, con la finalidad de hacer una evaluación de la prevalencia de alteraciones emocionales y los elementos de riesgo de la salud mental de un grupo de 120 enfermeras australianas, mediante la aplicación de una metodología cuantitativa, no experimental, explicativa, empleando la escala de depresión, ansiedad y estrés, encontrando una prevalencia de depresión en el 32,4%, ansiedad 41,2% y estrés 41,2%, con una relación significativa de estos parámetros con la insatisfacción laboral, así como con la alteración en el bienestar de las enfermeras, causando dificultad en el desempeño laboral y la atención brindada al paciente, concluyendo

que es necesaria una mayor investigación en el tema, para establecer estrategias e intervenciones que aporten a mejorar el bienestar de los profesionales y por ende, impulsar el mejoramiento de la atención que se entrega.

Considerando lo plasmado en el estudio presentado en Cuba por Rodríguez y otros (2022), quienes plantearon como objetivo determinar la existencia de desgaste profesional en el equipo enfermero, mediante una investigación transversal, descriptiva, con una muestra de 28 profesionales, resultando que el 10,7% tenía un nivel alto de despersonalización, 14,3% presentaba cansancio emocional y el 21,4% manifestó sentir un bajo grado de realización personal, concluyendo que la afectación en del bienestar psicológico de las enfermeras responde a las responsabilidades características de las áreas de trabajo, la demanda y volumen de pacientes y la exposición a diferentes estresores externos.

Bajo este contexto, en Perú se presentó el estudio de Machacuay y Vera (2020), para la determinación de la existencia de una relación existente entre el estrés en el trabajo y el desempeño de los profesionales enfermeros de un hospital, mediante una investigación correlacional, no experimental, transeccional, incluyendo una muestra de 30 profesionales, donde se encontró como resultado que hay una concordancia significativa entre las variables, reflejando un valor de significancia de  $0.018 < 0.05$ , además de un grado de relación negativa bilateral de  $-0.430$ , concluyendo que ante mayor presencia de niveles de estrés será menor el desempeño y la calidad de cuidado, siendo necesaria la disminución de factores estresores para aportar al mejoramiento de la oferta de servicios.

También en Perú se realizó el estudio de Calderón y Rivas (2022), para describir los factores laborales y la relación de estos con el nivel de estrés presente en los profesionales que conforman el equipo enfermero del área quirúrgica de un hospital, de manera descriptiva y correlacional, estudiando a 70 enfermeras, se encontró que el 41,42% tiene más de 20 años laborando en la institución, con el 52,85% de factores laborales estresantes presentes, entre ellos la sobrecarga de trabajo en el 78,6%, clima laboral no favorable en el 64,3%, presión y exigencias en el trabajo 74,3%, concluyendo que hay una correlación importante entre los factores del trabajo y el estrés del personal de enfermería, siendo necesaria la intervención organizacional y de salud ocupacional.



Así como indican Trujillo y Quispe (2021), quienes realizaron una investigación que tuvo como objetivo la determinación de los diferentes grados de estrés laboral del equipo enfermero de un Establecimiento ubicado en El Callao en el año 2021, mediante una metodología cuantitativa, explicativa, no experimental y una muestra de 50 enfermeras, encontrando mediante la aplicación del test Maslach Burnout Inventory, que el personal tenía una afectación considerable de estrés moderado en las 3 escalas evaluadas, con despersonalización en el 52%, agotamiento 30% y realización personal 20%, a causa del ambiente laboral, falta de trabajo en equipo y confianza para expresar sentimientos y con falta de tiempo para cumplir con todas sus actividades, sumando a la asignación de actividades que no forman parte de la profesión, limitando el tiempo para brindar apoyo mental y psicológico a los usuarios atendidos, concluyendo que el personal de enfermería presenta altos niveles de estrés, que afectan su desempeño laboral.

Con este enfoque, Chacón (2023), presentó su estudio que determinó la influencia del estrés en el trabajo en la calidad del cuidado de enfermería, bajo un método cuantitativo, descriptivo y correlacional, aplicada a 50 encuestados, resultando que el 66% del equipo enfermero tiene un nivel medio de estrés laboral, el 20% tiene niveles altos y el 14% niveles bajos de estrés, donde el 46% tiene un nivel de calidad regular en el cuidado y atención de los pacientes, el 36% nivel malo de calidad y el 18% un nivel deficiente, concluyendo que la mayor parte de enfermería tienen un nivel tienen un nivel de estrés laboral medio y una calidad de cuidado regular, encontrando una correlación significativa entre las 2 variables ( $p=0,001 > \alpha=0,05$ ).

Esto tiene relacionamiento con el estudio de Lopes y otros (2020), donde se evaluaron los factores que se asocian al estrés laboral de este grupo de trabajadores, mediante una investigación descriptiva y cuantitativa, con una muestra de 218 enfermeras, cuyo resultado reflejó que el 24,6% de las enfermeras tenían estrés, identificados en diversas fases, entre ellas resiliencia 19,7%, con presencia de agotamiento en el 4,4% y niveles de cuasi agotamiento 0,5%, asociados directamente con situaciones como el confort y la calidad del sueño, el desgaste emocional, la falta de una autonomía profesional y las condiciones inadecuadas de trabajo, concluyendo que por la influencia de estos factores se

incrementa el riesgo de niveles altos de estrés laboral, que afectan el normal y óptimo desempeño de las profesionales.

En la publicación de García (2018), quien realizó una investigación para la determinación de la existencia de una relación entre las variables de estrés laboral y calidad de atención en un grupo de enfermeros, bajo una metodología cuantitativa, transversal y descriptiva, con una muestra de 20 profesionales y 20 pacientes, encontrando como resultado que el 70% de los enfermeros tiene altos niveles de agotamiento, el 60% tiene problemas de realización personal y el 65% tiene niveles medios de despersonalización, mientras que, en cuanto a los pacientes, se percibe una calidad del cuidado regular en la dimensión humana en el 65% y en las dimensiones administrativa y técnico científica el 55%, con una relación regular entre variables de  $r=0,645$  de acuerdo a Pearson, evidenciando una correlación entre la calidad del cuidado y los niveles de estrés en el trabajo.

En Ecuador, en el estudio realizado por Lucero y otros (2021), para determinar la asociación entre el estrés del trabajo y la autopercepción que tiene el personal sanitario en torno a la salud, mediante una metodología básica, no experimental y con 51 personas del equipo sanitario, se encontró que existió una alta cohesión, con el 84,51%, con mayor exposición a estrés laboral, concluyendo que existió un número considerable de profesionales sanitarios con afectación de la salud y niveles elevados de estrés, siendo más frecuente en el personal de enfermería.

Del mismo modo, en Guayaquil, Cofre (2021), buscó la determinación de la relación existente entre el estrés en el trabajo y el desempeño de la atención de enfermería, mediante un método descriptivo, explicativo, no experimental, correlacional, con una muestra de 117 profesionales, dando como resultado que el 34,2% del equipo tienen un alto nivel de estrés generado por el trabajo, llevando a que el 35,9% de los pacientes perciban una baja calidad del cuidado proporcionado, concluyendo que hay correlación de tipo positiva débil entre ambas variables y las dimensiones de dedicación en el cuidado y capacidades del equipo enfermero.

Considerando lo anteriormente expuesto, es importante conocer que como mecanismo de respuesta ante el problema del estrés laboral, se han diseñado diversas teorías y modelos que han aportado para la implementación de mecanismos de afrontamiento, con la finalidad de reducir la magnitud del problema, entre ellos se encuentra el *Modelo Demanda-Control de Robert Karasek*, donde se

indica que el problema se genera a causa de una alteración entre el trabajo, las necesidades emocionales y la capacidad de control ejercida ante las situaciones presentadas, por lo que el estrés se genera al no existir un adecuado control ante los requerimientos y exigencias del trabajo (Patlán, 2022).

Este Modelo establece la presencia de 4 situaciones específicamente relacionadas con el trabajo diario, las cuales llevan a diversos niveles de exposición a estrés, teniendo entre ellas como principal elevador del nivel de estrés la situación 1 llamada “de alta exigencia”, por presentar una mayor exigencia psicológica y bajo nivel de control; seguido por la situación 2 “de trabajo activo”, que lleva a una exposición al estrés moderado y con alto control y alta demanda; la situación 3 “de baja exigencia”, es de menor riesgo por tener un alto control y una menor demanda, y la situación 4 “de trabajo pasivo”, que requiere un bajo control por existir una baja demanda. (Molina et al., 2019)

En este enfoque, se considera también el *Modelo de Adaptación de Callista Roy*, cuyo objetivo es la promoción de acciones y actividades que posibiliten la adaptación del individuo a determinadas situaciones que abarcan las 4 esferas de la vida, es decir, la autoimagen, fisiológica, interdependencia y dominio del rol, para alcanzar un nivel óptimo de adaptación durante la salud o la afectación por una enfermedad. Este Modelo considera 2 pilares teóricos, la adaptación, donde la persona piensa y siente como ser humano miembro de un grupo y los sistemas humanos, siendo estos un conjunto de parte que se unen para formar un todo para alcanzar un propósito definido. (del Mar et al., 2022)

Es así que al aplicar este Modelo de enfermería se contribuye a la identificación de los mecanismos y estrategias que aplica el personal enfermero para enfrentar las situaciones producidas en el ambiente laboral y que puedan llegar a ser generadoras de estrés, siendo necesaria la aplicación de un adecuado proceso de identificación de estresores en el lugar de trabajo y el diseño de estrategias para mejoramiento del problema, siendo el Modelo de Adaptación una herramienta válida para ser aplicada en este estudio. (del Mar et al., 2022)

En este sentido, se considera además la *Teoría del estrés de Hans Selye*, que plantea que la respuesta del organismo de un individuo ante determinadas situaciones de estrés se cataloga en 3 diferentes etapas o fases, iniciando con la fase de alarma, donde el organismo inicia su reacción ante la percepción de la

existencia de una posible situación estresante, produciendo una serie de síntomas psicológicos y fisiológicos como la inquietud y ansiedad. (Quintero et al., 2020)

En la segunda fase o etapa de esta teoría, llamada fase de resistencia, el individuo busca adaptarse a la situación generadora de estrés, mediante la aplicación de diversos procesos cognitivos, fisiológicos, de comportamiento o emocionales para disminuir el estrés y la afectación de dichos factores hacia la salud y tranquilidad; y por último se encuentra la fase de agotamiento, producida cuando no se logra adaptarse o enfrentar con éxito la situación presentada, y es en esta etapa donde se tornan crónicas las alteraciones emocionales, generando trastornos psicológicos, fisiológicos o psicosociales severos. (Quintero et al., 2020)

El estrés laboral: se define como una condición o estado emocional y físico que afecta al ser humano a causa de la influencia de diversos factores y situaciones adversas producidas en el ambiente de trabajo, por lo que en diversos estudios se ha reflejado su alta incidencia a nivel mundial, siendo así que en Canadá el 86% de profesionales de enfermería lo padecen, en Australia tiene una incidencia de 41,2% y en España del 40% (Cobos et al., 2021). Es el conjunto de reacciones cognitivas, emocionales, psicológicas, fisiológicas y del comportamiento de un trabajador como respuesta a situaciones adversas o nocivas producidas en el lugar de trabajo. (Lauracio & Lauracio, 2020)

El estrés presentado en los profesionales enfermeros/as es un problema frecuente alrededor del mundo, así como lo indican Quiroga y Salinas (2022), quienes en su publicación refirieron que en diferentes hospitales de México existe una prevalencia identificada de estrés laboral del 22% al 63%, donde principalmente los afectados son el equipo médico y el personal de enfermería, por lo que es necesaria la implementación de un programa para reducir el estrés laboral, mejorar la productividad y recuperar el bienestar emocional y físico del personal de salud.

El estrés laboral representa un serio inconveniente en salud ocupacional, con gran incidencia en el personal sanitario, donde el equipo enfermero es uno de los más afectados, debido a las jornadas extensas de trabajo, turnos rotativos, normas y protocolos que se deben cumplir durante sus labores, la gran responsabilidad que recae sobre ellas para ejercer el cuidado de pacientes, la sobrecarga laboral, entre otros factores que no solamente causan una afectación en el bienestar físico y

emocional de los profesionales, sino también genera un impacto negativo en el mantenimiento de la calidad del cuidado. (Delgado et al., 2020)

Este problema se desencadena a partir del enfrentamiento a exigencias y presiones producidas en el entorno laboral, las cuales ponen a prueba la capacidad de afrontamiento de cada persona y actualmente es considerado como la enfermedad del siglo XXI, contando con diversas formas de manifestación, por lo que la persona que lo padece puede verse irritable, desmotivada, con problemas físicos como cefaleas constantes, problemas gastrointestinales y circulatorios, falta de relacionamiento social y adopción de comportamientos o conductas poco saludables como la sobrealimentación y el consumo de sustancias tóxicas para el organismo. (Cortez y otros, 2022)

Existen 2 tipos de estrés laboral, los cuales se generan acorde al período de evolución del mismo, siendo estos el estrés episódico y el estrés crónico. Se habla de estrés de tipo episódico cuando se presenta en el momento de ocurrencia de determinada situación o suceso, mientras que se cataloga como crónico cuando el individuo se mantiene en constante exposición a factores estresores que llevan a que los síntomas de la enfermedad aparezcan cada vez que se presenta la situación. (Flores, 2022)

Pereira y otros (2022), indican que este problema se presenta con mayor frecuencia en el personal de enfermería, considerando que la profesión es catalogada como una ciencia, debido a las diferentes habilidades, destrezas, conocimientos científicos y complejidad de procedimientos y actividades que se realizan durante la gestión del cuidado humano, por lo cual, para que el profesional de enfermería pueda desempeñar adecuadamente sus funciones y cumplir con las responsabilidades asignadas, es necesario el mantenimiento de un óptimo estado de salud.

Al hablar de sobrecarga laboral como uno de los factores estresores del personal de enfermería, es importante reconocer que la principal fuente que se conoce para producir este problema es la presión del tiempo para cumplimiento de tareas y la escases de personal en los diferentes turnos rotativos, lo que incrementa la carga de trabajo del personal, por lo que se considera que el número de pacientes en un área no determina específicamente una fuente de sobrecarga laboral por si sola,

sino también la complejidad de los cuidados individualizados y el nivel de afrontamiento que tiene cada persona ante estas situaciones. (del Valle, 2021)

La detección del estrés laboral tiene gran importancia debido al impacto que ocasiona esta afección en la vida personal y laboral del personal de enfermería, permitiendo identificar las condiciones físicas y psicológicas en las que se desenvuelven, orientados a la atención de calidad a los pacientes pero sin dejar de lado la necesidad del mantenimiento de la salud y bienestar del equipo de trabajo, por ello, es necesario incentivar al personal gerencial y administrativo de los establecimientos para promover programas preventivos o intervenciones ante alteraciones ya existentes de la salud emocional, con la finalidad de mitigar el incremento del estrés laboral y la conservación de la salud. (Vásquez y González, 2020)

Dentro de las estrategias que propone Ávila (2023), para la disminución de los niveles de estrés dentro del desempeño de labores para mejorar el ambiente de trabajo y mantener la salud del personal de enfermería, se encuentran las siguientes:

Sensibilizar y capacitar al personal de enfermería en mecanismos de afrontamiento del estrés, mediante la realización de talleres prácticos.

Fortalecer la comunicación, el apoyo y trabajo en equipo entre compañeros de labores, basados en el buen trato y apoyo mutuo.

Proveer de los insumos, materiales y todo lo necesarios para que el personal de enfermería pueda realizar sus actividades y procedimientos sin limitación por falta de materiales.

Redistribución de la carga laboral, con una reestructuración de horarios de trabajo de manera equitativa.

Sensibilizar al personal administrativo y gerencial en torno a la importancia que tienen la disminución del estrés en los trabajadores de la salud, mediante la aplicación de estrategias para disminuir la afección.

Mantener un seguimiento y monitoreo constante del grado de satisfacción del personal sanitario, así como el estado de salud y la evaluación de riesgos psicosociales.

Direccionar al personal sanitario que presenten altos niveles de estrés hacia un profesional para que brinde su apoyo y se otorgue tratamiento acorde a sus necesidades.

Bajo este contexto, es importante mantener un buen relacionamiento, para generar confianza y un ambiente laboral adecuado, además de permitir que el personal sanitario conozca el flujo de atención a aplicarse en casos de tener altos niveles de estrés, es así que, en el año 1997, Maslach y otros (1997), establecieron que existen 3 dimensiones de estrés laboral, siendo estas: el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal; posibilitando la medición del nivel de estrés laboral mediante la aplicación de una herramienta con escala de valoración denominada Inventario de Agotamiento de Maslach (MBI-HSS (MP), la cual contiene elementos relacionados a cada una de las 3 dimensiones.

Agotamiento emocional: definido como la sensación de fatiga mental y física y el cansancio o a su vez una combinación de ambos síntomas, donde el individuo llega a considerar que no puede dar más de sí mismo a las demás personas de su entorno. (García, 2018)

Despersonalización: es el proceso de desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas distantes, negativas y frías hacia situaciones o personas, de forma especial hacia los pacientes y familiares, o a los compañeros de trabajo, presentando además una pérdida de la motivación e incremento de sentimientos de irritabilidad, donde el individuo intenta tomar distancia y se aísla no solamente de su entorno laboral sino también en su ámbito personal, mostrando ciertos niveles de ironía, cinismo, con uso de términos despectivos, buscando que se sientan culpables de su afectación en el rendimiento laboral. (Morán y Pari, 2021)

Realización personal: nace a partir de la percepción personal de que las demandas que recibe la persona en el lugar de trabajo exceden la capacidad para solventarlas de manera efectiva y oportuna, lo que lleva a respuestas negativas hacia sí mismo y en su entorno laboral, con evitación del relacionamiento personal y profesional, disminución de la capacidad para trabajar bajo presión, baja autoestima y bajo rendimiento en el ámbito laboral. En esta dimensión existe una desilusión y se siente falta de motivación para realizar el trabajo, donde la persona considera que no cuenta con los conocimientos o competencias necesarias para mantener un

buen desempeño en el área, lo que tiene una influencia directa en la calidad del cuidado proporcionado a los pacientes. (García, 2018)

Debido al influjo de múltiples factores generadores de alteraciones emocionales que afectan la atención brindada por el personal, se consideran diversas teorías y modelos relacionados con la calidad de atención, encontrando entre ellos la *Teoría del cuidado humanizado de Jean Watson*, la cual se basa en la atención de la persona de manera profunda y compleja, resaltando la importancia de los cuidados que se proporcionan a un individuo, incluyendo la práctica interpersonal de relación enfermera-paciente, como formas de apoyo dentro del proceso de recuperación de la salud, lo que impulsa la mejora de la calidad de atención. (Noguera, 2019)

En esta Teoría se proponen 3 premisas: la premisa 1, que menciona los cuidados que previamente ya existían en la sociedad y que se transmitieron según la cultura y tradiciones de cada lugar, donde se incluye en este aprendizaje al personal enfermero; la premisa 2, donde se indica la importancia de crear nuevas experiencias de acercamiento y unión a través de la ayuda; y finalmente la premisa 3, donde la enfermera muestra ser genuina, honestar y sincera en el diseño de planes de cuidado y la atención a sus pacientes, generando cambios positivos en el contexto de la calidad del cuidado y el mejoramiento continuo. (Noguera, 2019)

**Figura 1.**

*Modelo de calidad de la atención en salud*



*Nota: Tomado de Evaluating the quality of medical care (Donabedian, 2005)*



Además, se considera el *Modelo de Calidad de la Atención de Avedis Donabedian* (2005), donde se definen las dimensiones que se utilizan para medir la calidad de servicios sanitarios, siendo estas de estructura, de proceso y de resultados, donde cada una de ellas tiene diversos componentes o dimensiones, que llevan a que se proporcione una prestación de servicios sanitarios acordes a las necesidades del individuo, orientados a la satisfacción del usuario, como se puede evidenciar en la figura que antecede.

De este modo, en la dimensión de estructura, se abarcan los indicadores que refleja los atributos organizacionales y materiales de la institución, así como el talento humano y los recursos financieros con los que se dispone para realizar la prestación de servicios; en la dimensión de proceso se indican las acciones, los conocimientos y habilidades que ponen en práctica los profesionales sanitarios para brindar la atención a los pacientes, interrelacionando estos aspectos con el apoyo diagnóstico y el comportamiento y desenvolvimiento del equipo de salud.

Por último, en la dimensión de resultados, se mide la satisfacción del usuario y los alcances de la atención sanitaria proporcionada, evaluando el cumplimiento de indicadores, gastos efectuados, recuperación o mejoramiento de la salud del paciente y el aprendizaje del mismo acerca de su enfermedad y el autocuidado, lo que refleja el nivel de calidad de servicios alcanzado.

Bajo este contexto, la atención de enfermería se define como la aplicación del método científico, conocimientos, habilidades y destrezas en la asistencia sanitaria, mediante el cual el profesional enfermero proporciona cuidados individualizados y acorde a las necesidades de cada paciente (Mastarreno y otros, 2023), considerando que la calidad de atención es un factor fundamental en la oferta de cuidados.

Calidad de atención: se define como el conjunto de características y propiedades de un servicio o producto, que le permite ser capaz de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, incluyendo en este aspecto los materiales, insumos, la durabilidad, la atención al cliente, los cuidados, entre otros, que constituyen los componentes del servicio. (García, 2018)

Se define a la calidad como un conjunto de servicios adecuados para alcanzar la atención sanitaria óptima, considerando todos los factores y conocimientos del paciente y del equipo sanitario, alcanzando los resultados con el mínimo riesgo de

eventos adversos o efectos no deseados, además de un máximo nivel de satisfacción del paciente, es decir, hacer lo correcto, de la manera correcta (Bustamante et al., 2020). Es así que, la calidad de atención en salud hace referencia a la aplicación de estándares e indicadores que reflejan la excelencia en relación con la prestación de servicios sanitarios, donde el paciente percibe satisfacción en su cuidado y los servicios recibidos durante su proceso de atención. Para Avedis Donadibian, existen 3 componentes bien definidos de la calidad asistencial, siendo estos el componente técnico, el interpersonal y los aspectos del confort. En el componente técnico se aplica la ciencia y tecnología en la oferta de servicios a los individuos que presentan un problema, buscando el mejor beneficio y la disminución de riesgos; en el componente interpersonal se trata la relación entre personas y el cumplimiento de normas y valores sociales relacionados con la interacción y el relacionamiento y por último, en el componente del confort, se centra en los elementos del entorno del ser humano que le facilitan un atención más cómoda y comfortable. (Santivañez, 2019)

La calidad de atención centrada en los cuidados de enfermería representa un conjunto de compromisos y acciones en el ámbito asistencial, participativo, administrativo, técnico, bioético y de monitoreo, por consiguiente, esto representa una alta demanda diaria de trabajo y dedicación para garantizar la entrega de cuidados eficaces y acorde a las necesidades de los pacientes, incluyendo aspectos humanísticos y empáticos tanto para el relacionamiento con los usuarios como con los familiares y los compañeros de labores. (Bernilla y Silva, 2022)

Para Jiménez, la calidad de atención del personal de enfermería se define como la forma en que el equipo enfermero implementa y ejecuta sus intervenciones, basados en la seguridad del paciente y la oportunidad, orientados a alcanzar la recuperación de la salud y la satisfacción del usuario, donde la mejora continua de los cuidados se da acorde al grado de madurez del profesional, en relación con sus habilidades y destrezas técnicas, así como sus conocimientos y bases científicas, implementadas en el desempeño de labores, siendo importante el monitoreo del cumplimiento de estándares de calidad para verificación de la calidad de cuidados. (Jimenez, 2022)

Silva y otros (2021), consideran que sobre el profesional de enfermería recae la responsabilidad del cumplimiento de tareas esenciales e importantes relacionadas

al cuidado integral y personalizado de sus pacientes, en diferentes ámbitos y niveles de atención, siendo claves en las diferentes fases de prevención, promoción de la salud, cuidado directo de las personas enfermas, rehabilitación y proporción de cuidados paliativos, es así que, el personal de enfermería es el equipo sanitario que tiene mayor cercanía y relacionamiento con los pacientes, por lo que la calidad percibida por los pacientes acerca de la atención recibida durante su proceso de recuperación se relaciona en mayor proporción a los cuidados de enfermería.

Los profesionales de enfermería en la actualidad se encuentran expuestos a diversos cambios, siendo necesaria la adaptación a los avances tecnológicos y de procedimientos, mediante la actualización de conocimientos de buenas prácticas y basados en la mejor evidencia científica disponible (Salas et al., 2020), además de la modificación constante de horarios de trabajo, que en ocasiones genera un factor estresante en quienes deben cumplir largas jornadas, en especial durante el período nocturno, debido a la alta demanda de pacientes, la responsabilidad asignada para el cuidado de los mismos y el déficit de profesionales por turno (Silvia y González, 2022), siendo una de las situaciones que repercute en la calidad del cuidado.

Para medir la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería, acorde a la percepción de los usuarios, regularmente se emplea el Instrumento de evaluación del cuidado CARE-Q de Patricia Larson, donde se establecen 6 indicadores que aportan a la identificación del grado de percepción acerca de la calidad del cuidado recibido durante los diferentes procesos de prestación de servicios: (Fernández et al., 2017)

**Accesibilidad:** se define como la posibilidad que tiene el ser humano para disponer y utilizar los servicios de salud. Este indicador refleja los comportamientos de cuidado que son de vital importancia para la relación de confianza y apoyo enfermera-paciente, así como la identificación de la atención oportuna que se brinda al usuario para ayudarlo en sus necesidades. (Mercado y Soriano, 2018)

**Explicación y facilidad:** se basa en la información que el personal de enfermería proporciona al usuario acerca de la patología que presenta y todos los aspectos relacionados a la misma, despejando inquietudes y ayudando a entender a los usuarios y familiares el proceso de cuidado y recuperación de la salud. (Mercado y Soriano, 2018)

Conforta: se refiere a los cuidados que proporciona el profesional de enfermería a los pacientes y el estado de ánimo que transmite al mismo y sus familiares, para que se sientan cómodos y tranquilos ante el entorno hospitalario atemorizante y desconocido para ellos, para potenciar el bienestar. (Mercado y Soriano, 2018)

Se anticipa: se refiere a los cuidados, atenciones y comportamientos del equipo enfermero, los cuales son planificados de forma previa, cuando se conocen las necesidades del paciente, lo que genera que el profesional de enfermería pueda diseñar medidas de intervención y cuidado basadas en la prevención de complicaciones, fomentando el autocuidado y potenciando los resultados de la prestación de servicios. (Mercado y Soriano, 2018)

Mantiene una relación de confianza: se basa en la seguridad que infunde el equipo enfermero en el paciente y sus cuidadores, mediante la cercanía, serenidad, seguridad y confort que brinda el profesional durante el desempeño de sus labores, lo que lleva a que los pacientes tengan una buena percepción de la calidad del cuidado en todas las esferas, y no solamente centrado en la patología de base. (Mercado y Soriano, 2018)

Monitoreo y seguimiento: es la recopilación, consolidación y verificación de las actividades que se realizan como parte del cuidado y atención de los pacientes, que permite la identificación oportuna de problemas o fallas en la oferta y entrega de servicios y la calidad de atención sanitaria, permitiendo la implementación del mejoramiento continuo para alcanzar los resultados deseados. (Fernández et al., 2017)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

En la presente investigación se emplea una investigación básica, porque se orienta a la consecución de nueva información que aporte a la generación de conocimientos acerca de un tema concreto (Álvarez A. , 2020) y al ser aplicada en el estudio permite determinar los niveles de estrés en el personal de enfermería y la calidad de atención proporcionada a los pacientes.

##### 3.1.2. Diseño de la investigación

Se emplea un diseño de investigación no experimental, considerando que en este tipo de estudios no existe manipulación de las variables y se realiza en un período de tiempo específico, donde se analiza información para emitir conclusiones que llevan a verificar la hipótesis y alcanzar los objetivos, así como el tipo de investigación explicativa, la cual describe el problema pero además incluye el análisis causa raíz (Guevara et al., 2020), por lo que al ser aplicados en el estudio se facilita el proceso de elaboración y presentación de resultados, para el diseño de medidas de mejora del problema.

Así mismo, considerando el alcance de la investigación, tiene un diseño correlacional, porque busca conocer la relación existente entre ambas variables (Álvarez A. , 2020), lo que lleva al cumplimiento del objetivo general de determinación de la relación existente entre el estrés laboral y la atención del personal de enfermería del lugar planteado.

Debido al diseño de un estudio correlacional, se ha tomado como referencia el esquema empleado por Oroya (Oroya, 2021), en su investigación, siendo este el siguiente:

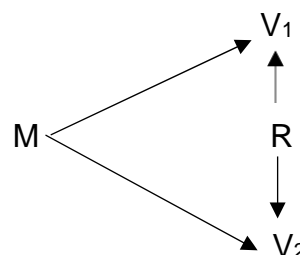
Donde:

V<sub>1</sub>: Estrés laboral

V<sub>2</sub>: Atención del personal de enfermería

M: Muestra de estudio

R: Relación de variables



También se considera un enfoque cuantitativo, considerando que este tipo de enfoque mide los fenómenos mediante el uso de técnicas estadísticas para posteriormente realizar el análisis de los datos recopilados y presentar resultados numéricos y cuantificables (Sánchez, 2019), por lo que mediante su utilización de diseñaron las técnicas e instrumentos para recopilación de información, para presentación de los resultados obtenidos mediante tabulación estadística, buscando el cumplimiento de objetivos y verificación de hipótesis.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Estrés laboral**

**Definición conceptual:** Conjunto de reacciones cognitivas, emocionales, psicológicas, fisiológicas y del comportamiento de un trabajador como respuesta a situaciones adversas o nocivas producidas en el lugar de trabajo. (Lauracio & Lauracio, 2020)

**Definición operacional:** Para la medición de la variable se establecen 2 dimensiones: características sociodemográficas del personal de enfermería y el nivel de estrés laboral mediante la aplicación del Inventario de Agotamiento de Maslach (MBI-HSS (MP))

**Indicadores:** dentro de la operacionalización de variables se indican para la dimensión características sociodemográficas los indicadores edad, sexo y antigüedad laboral, mientras que para la dimensión nivel de estrés se describen los indicadores de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, conforme se establecen en el Inventario de Agotamiento de Maslach - Encuesta de servicios humanos para personal médico (MBI-HSS (MP)), el cual ha sido considerado para su aplicación en el estudio debido a su utilidad y validez comprobada.

**Escala de medición:** para la medición de indicadores correspondientes a la variable estrés laboral se establece el empleo de una escala ordinal por tratarse de datos numéricos.

#### **Variable 2: Atención del personal de enfermería**

**Definición conceptual:** Aplicación del método científico, conocimientos, habilidades y destrezas en la asistencia sanitaria, mediante el cual el profesional

enfermero proporciona cuidados individualizados y acorde a las necesidades de cada paciente. (Mastarreno y otros, 2023)

**Definición operacional:** Para la medición de la variable atención de enfermería se incluyen 2 dimensiones: características sociodemográficas del paciente y calidad de atención percibida, mediante la aplicación del Instrumento de evaluación del cuidado CARE-Q de Patricia Larson.

**Indicadores:** en la operacionalización de variables, en relación con la variable atención del personal de enfermería, en la dimensión características sociodemográficas se plantean los indicadores de edad, nivel de instrucción y lugar de procedencia, mientras que en la dimensión de calidad de atención percibida se emplean los indicadores accesibilidad, explicación y facilidad, confort, anticipación, confianza y monitoreo y seguimiento, con base en lo establecido en el Instrumento de evaluación del cuidado CARE-Q (Caring Assessment Instrument) de Patricia Larson, el cual se ha considerado debido a su alta utilidad para medir la percepción de los pacientes acerca de la calidad del cuidado de enfermería recibido.

**Escala de medición:** al igual que en la variable estrés laboral, se emplea una escala de medición ordinal, considerando el tipo de información que se recopila para su procesamiento.

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población**

Para la realización del estudio se consideró a 2 grupos poblacionales, siendo el primer grupo compuesto por la totalidad del personal de enfermería que labora en el área de Ginecología de un Hospital en Milagro, Ecuador, durante el año 2023, con un total de 26 personas; mientras que el segundo grupo poblacional se conforma por las pacientes atendidas en el servicio durante el mismo período de tiempo, siendo estas un total de 1158 pacientes, según registros estadísticos del establecimiento de salud.

#### **Criterios de inclusión en población de personal de enfermería**

Ser enfermera/o profesional que laborar en el área de Ginecología del Hospital en diferentes horarios

Con diferentes años de servicio en el establecimiento

Profesionales que accedan a formar parte del estudio

### **Criterios/ exclusión en población de personal de enfermería**

Ser Licenciada/o en Enfermería que labora en otras áreas del Hospital, ser Auxiliar de Enfermería o no desear formar parte del estudio.

### **Criterios de inclusión en población de pacientes**

Haber sido atendida en el área de Ginecología del Hospital en el período establecido para el estudio

Ser mayor de edad (18 años o más), de diversos lugares de origen y procedencia y que deseen formar parte del estudio.

### **Criterios de exclusión en población de pacientes**

Haber sido atendida en otra área del establecimiento en el período de tiempo establecido.

Ser menor de edad (menos de 18 años) o no desear formar parte del estudio.

### **3.3.2. Muestra**

El tamaño de la muestra en relación con el grupo poblacional de enfermeros/s profesionales que laboran en el área de Ginecología de un Hospital en Milagro en 2023, por considerarse un número reducido, está conformada por el 100% de la población, es decir 26 Licenciados/as en Enfermería. Para el grupo poblacional de pacientes atendidas en el área de Ginecología del mismo establecimiento en igual período de tiempo, de la población total de 1158 pacientes, se trabajó con una muestra de 50 mujeres.

### **3.3.3. Muestreo**

Para determinar la muestra de estudio en la población conformada por el personal de enfermería que labora en el área de Ginecología de un Hospital en Milagro, Ecuador, durante el año 2023, se empleó la técnica de muestreo no probabilístico de selección intencional, tomando como referencia lo indicado por Hernández, quien indica que este tipo de muestreo toma el criterio del autor de la investigación como base para decidir si la muestra es significativa y selecciona a los participantes



a través de la verificación de cumplimiento de criterios de inclusión y de exclusión previamente establecidos, sin utilizar el azar (Hernández O. , 2021), por lo que la autora ha incluido a toda la población como parte de la muestra de estudio.

Para la selección de la muestra de pacientes atendidas en el área de Ginecología de un Hospital en Milagro, Ecuador, 2023, al ser un número poblacional alto, citando lo indicado por Hernández, quien indica que en el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia “la muestra se elige de acuerdo con la conveniencia del investigador, lo que le permite elegir de manera arbitraria cuántos participantes puede haber en el estudio” (Hernández O. , 2021, pág. 2), la autora consideró trabajar con 50 pacientes atendidas en el área de Ginecología de un Hospital en Milagro, Ecuador, durante el año 2023.

#### **3.3.4. Unidad de análisis**

En el estudio se cuenta con 2 unidades de análisis, siendo estas el personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital en Milagro-Ecuador, durante el año 2023 y las pacientes atendidas en el área durante el mismo período.

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

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos se definen como los procedimientos y acciones que realiza el investigador para obtención de información que requiere para realizar un estudio y responder la formulación del problema, existiendo múltiples tipos de técnicas e instrumentos, las cuales deben ser empleadas de acuerdo al tipo de investigación (Hernández y Duana, 2020). Dentro de las técnicas e instrumentos para recolección de datos seleccionadas para el presente estudio, considerando la metodología, el enfoque y el tipo de investigación, además de lo plasmado en la operacionalización de las variables, se plantean las siguientes:

#### **3.4.1. Técnicas de recolección de datos**

##### **Encuesta**

Se define como una técnica que facilita la recolección de datos de un número muestral específico, mediante el empleo de un instrumento cuantitativo de un tema determinado para el estudio, donde se recoge información relevante (Falcón et al.,

2019); de este modo, se plantea la aplicación de la técnica de encuesta dirigida al personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital en Milagro Ecuador 2023, así como también para las pacientes atendidas en el área en el mismo período, mediante un cuestionario como instrumento previamente validado por juicio de expertos.

### **3.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

#### **Cuestionario**

Es una herramienta metodológica de recolección de datos conformada por un grupo de preguntas enfocadas en un tema específico, para ser aplicada mediante técnicas de encuesta a una población determinada, siendo un componente importante para la recogida de datos en una investigación (Feria et al., 2020), por lo que en la presente investigación se ha considerado lo plasmado en la operacionalización de variables para el diseño de 2 cuestionarios, uno relacionado con la variable estrés laboral para la muestra de enfermeras/os y uno para la variable atención del personal de enfermería, para las pacientes atendidas en el área de estudio, previa revisión y validación por juicio de 5 expertos.

El primer cuestionario, dirigido al personal de enfermería para medir el nivel de estrés laboral, está compuesto de 6 preguntas cerradas de opción múltiple, cuyas respuestas se presentan en una escala de Likert, tomando como referencia los datos sociodemográficos y el Inventario de Agotamiento de Maslach - Encuesta de servicios humanos para personal médico (MBI-HSS (MP)), compuesto por 22 ítems, buscando el cumplimiento del objetivo específico 1 y respondiendo a la variable independiente Estrés laboral.

El segundo cuestionario, dirigido a las pacientes atendidas en el área de Ginecología en el período de tiempo establecido, está conformado por 9 preguntas de opción múltiple en escala de Likert, donde se incluyen los datos sociodemográficos de las mujeres encuestadas y las dimensiones establecidas en el Instrumento de evaluación del cuidado CARE-Q (Caring Assessment Instrument) de Patricia Larson, compuesta por 50 ítems, para identificar la percepción de las pacientes acerca de la calidad de atención proporcionada por enfermería, para cumplimiento del objetivo específico 2, con relación con la variable dependiente Atención del personal de enfermería.

### 3.4.3. Validez y confiabilidad

#### Análisis de validez

Para verificar la validez de los instrumentos de recolección de datos diseñados a partir de la operacionalización de variables, se realizó la revisión y aprobación de 5 profesionales mediante juicio de expertos, a través del análisis de 3 criterios específicos, siendo estos la coherencia, la claridad y la relevancia de cada ítem, obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 1.**

*Resultado de juicio de expertos en cuestionario para personal de enfermería*

N°	Nombre y apellido	Claridad	Coherencia	Relevancia	Resultado
1	Joselyn Jiménez Arévalo	4	4	4	Aplicable
2	Damaris Mina Acosta	4	4	4	Aplicable
3	Johanna Olvera Plúas	4	4	4	Aplicable
4	Cecilio Vera Núñez	4	4	4	Aplicable
5	Cinthia Urgiles Ayala	4	4	4	Aplicable
<b>Promedio</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>Aplicable</b>

*Nota:* Resultados obtenidos en la calificación por juicio de expertos del instrumento diseñado para el personal de enfermería.

Partiendo de los resultados obtenidos en el juicio de expertos, se procedió a realizar la verificación de validez mediante la prueba psicométrica coeficiente V de Aiken, reflejando un resultado un coeficiente de 1.0, lo que indica que el instrumento diseñado para la aplicación al personal de enfermería cuenta con una validez óptima, para lo cual se empleó la siguiente fórmula:

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

Donde:

V= Coeficiente V de Aiken

X= promedio de las calificaciones de todos los jueces

l= calificación mínima

k= la resta de la calificación máxima menos la calificación mínima

**Tabla 2.**

*Análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento para personal de enfermería*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de elementos</b>
.949	6

*Nota:* Resultados tomados de tabulación de base de datos en SPSS

Considerando el valor obtenido al aplicar el coeficiente Alfa de Cronbach a la base de datos de la prueba piloto realizada a un proporcional del 10% del personal de enfermería considerado en el estudio, se refleja que el instrumento diseñado para la aplicación al personal de enfermería tiene un nivel óptimo de confiabilidad, por lo que es catalogado como aplicable.

**Tabla 3.**

*Resultado de juicio de expertos en cuestionario para pacientes*

<b>N°</b>	<b>Nombre y apellido</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Resultado</b>
1	Joselyn Jiménez Arévalo	4	4	4	Aplicable
2	Damaris Mina Acosta	4	4	4	Aplicable
3	Johanna Olvera Plúas	4	4	4	Aplicable
4	Cecilio Vera Núñez	4	4	4	Aplicable
5	Cinthia Urgiles Ayala	4	4	4	Aplicable
<b>Promedio</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>Aplicable</b>

*Nota:* Resultados obtenidos en la calificación por juicio de expertos del instrumento diseñado para las pacientes.

A partir de los resultados reflejados en el juicio de expertos, en relación con el cuestionario diseñado para la aplicación en las pacientes, se aplicó el cálculo de coeficiente V de Aiken para verificar validez, obteniendo un coeficiente de 1,0, lo que establece una validez óptima para su aplicación.

### **Análisis de Confiabilidad**

Se aplicó en análisis de confiabilidad en los instrumentos diseñados, previamente aprobados por juicio de expertos y posterior a la verificación de su validez, mediante la medición del coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 4.**

*Análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento para pacientes*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de elementos</b>
.910	9

*Nota:* Resultados tomados de tabulación de base de datos en SPSS

De acuerdo al valor obtenido mediante la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach a la base de datos de la prueba piloto realizada a un proporcional del 10% de la muestra de pacientes establecida para el estudio, se cataloga al instrumento como aplicable debido a su nivel óptimo de confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

Dentro de los procedimientos realizados para llevar a cabo el presente estudio se ha efectuado la socialización y coordinación previa con el Establecimiento de Salud definido para la investigación, con posterior presentación de solicitud formal, para aprobación de ejecución del mismo en las instalaciones de la institución, siendo además socializado al personal de enfermería y pacientes que constituyen la muestra establecida, para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, previo consentimiento informado, clasificación y procesamiento estadístico de información obtenida y presentación de resultados.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para el análisis de los datos recopilados mediante el empleo de los cuestionarios dirigidos al personal de enfermería y las pacientes establecidas como muestra de estudio, se procederá con la clasificación de la información, para creación de una base de datos que será sometida a análisis estadístico en el software SPSS, tanto para la obtención de tablas y figuras como para la aplicación del estadístico no

paramétrico coeficiente de correlación de Pearson para realizar la verificación de hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

Dentro de los aspectos éticos considerados para el proceso investigativo, se aplican los principios de la Ética profesional y la Bioética para realización de estudios en seres humanos, considerando como base lo establecido en el Código de Ética de la Universidad César Vallejo (Universidad César Vallejo, 2017), la cual establece en su artículo 6, en relación con la honestidad del investigador, que el autor de estudios debe recopilar información respetando la confidencialidad de los participantes, lo que se relaciona además con el artículo 9, donde se indica que se debe realizar la investigación con responsabilidad y legalidad, además de lo establecido en el artículo 10, acerca de la solicitud previa del consentimiento del participante para que acceda a formar parte del proceso de forma libre, voluntaria e informada.

Por lo que, cumpliendo con estas premisas, se aplicó el formulario de consentimiento informado a la muestra, previa socialización de los objetivos del estudio y los beneficios para mejorar el problema, respetando el criterio de cada participante de acceder o negarse a formar parte de la investigación, sin manipulación o direccionamiento en la toma de decisiones y la entrega de información.

Además, considerando que se realizó el estudio en un hospital perteneciente a la Red Pública de Salud del Ecuador, se consideró lo establecido en el Código de Ética del Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP, 2013), conforme lo establece el artículo 3 en relación con los valores que debe tener en consideración un funcionario público para la realización de prácticas, interrelaciones o decisiones, incluyendo los procesos investigativos, cumpliendo principalmente con la inclusión, el respeto, la integridad, justicia, lealtad y la vocación de servicio.

Tomando también como referencia lo indicado por Castro (2020), quien sostiene que las publicaciones y estudios científicos deben cumplir con los protocolos internacionales establecidos, basándose en los principios éticos, donde el investigador debe mantener su respeto por la propiedad intelectual, integridad, veracidad y una conducta científica adecuada; es así que en el presente estudio se

cumple con el respeto a la propiedad intelectual de otros autores y se incluyen referencias que han servido para el sustento teórico científico de la misma, sin perjuicio de los valores éticos.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

#### Objetivo general

Determinar la relación existente entre el estrés laboral y la atención del personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital en Milagro-Ecuador 2023.

**Tabla 5.**

*Relación entre el estrés laboral y la atención del personal de enfermería*

		V2 Atención del personal de enfermería					
		Bajo		Medio		Alto	
		N	%	N	%	N	%
V1 Estrés laboral	Bajo	0	0%	3	6%	7	14%
	Medio	3	6%	18	36%	4	8%
	Alto	9	18%	5	10%	1	2%
Total		12	24%	26	52%	12	24%

*Nota:* Resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados en la encuesta, mediante software estadístico SPSS.

#### Interpretación

Acorde a la tabla 5, en cuanto a la relación que existe entre el estrés laboral y la atención del personal de enfermería, el 52% de pacientes refieren un nivel medio de atención y se evidencia relación con el mismo nivel medio de estrés laboral del personal (36%); mientras que el 24% de los pacientes perciben un nivel alto de atención, lo que se relaciona con la presencia de estrés laboral alto en un 2%, medio en el 8% y bajo en el 14%; del mismo modo, el 24% de los pacientes perciben un nivel bajo de atención, lo que se relaciona con un nivel alto (18%) y nivel medio de estrés laboral (6%). Se observa que existe una relación entre el nivel de estrés laboral y la percepción de los pacientes de la atención de enfermería recibida.

#### Objetivo específico 1

Respondiendo al objetivo específico 1 de establecer el nivel de estrés laboral del personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital de Milagro-Ecuador 2023, se realizó la encuesta al personal de enfermería del área de Ginecología de



un Hospital en Milagro, Ecuador, con una muestra de 26 profesionales, en relación con la variable Estrés Laboral, con la obtención de información relacionada la dimensión de características sociodemográficas de edad, sexo y tiempo de labores en el establecimiento, para posteriormente analizar la dimensión niveles de estrés laboral.

**Tabla 6.**

*Características sociodemográficas del personal de enfermería*

		N	%
	Edad	De 20 a 30 años	1 3,8%
		De 31 a 40 años	13 50,0%
		De 41 a 50 años	10 38,5%
		51 años o más	2 7,7%
		Total	26 100,0%
Características Sociodemográficas	Género	Masculino	1 3,8%
		Femenino	25 96,2%
		Total	26 100,0%
	Antigüedad	Menos de 2 años	3 11,5%
		De 2 a 5 años	9 34,6%
		De 6 a 10 años	10 38,5%
		Más de 10 años	4 15,4%
		Total	26 100,0%

*Nota:* Resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados en la encuesta, mediante software estadístico SPSS.

### **Interpretación**

Según lo presentado en la tabla 6, en relación con las características sociodemográficas del personal de enfermería, se encontró que el 50% tienen edades entre 31 a 40 años, mientras que solamente el 3,8% tiene entre 20 a 30 años; el 96,2% son de género femenino, el 38,5% tiene de 6 a 10 años laborando en el establecimiento de salud, el 15,4% lleva más de 10 años de antigüedad en la institución y el 11,5% tienen menos de 2 años en la misma. Se evidencia que la mayor parte del personal de enfermería son adultos medios, con predominio del

sexo femenino y con profesionales que tienen más de 6 años en la institución, lo que representa un factor de riesgo importante para que se produzcan problemas de estrés laboral, debido a la carga de trabajo mantenida durante los años de labores.

**Tabla 7.**

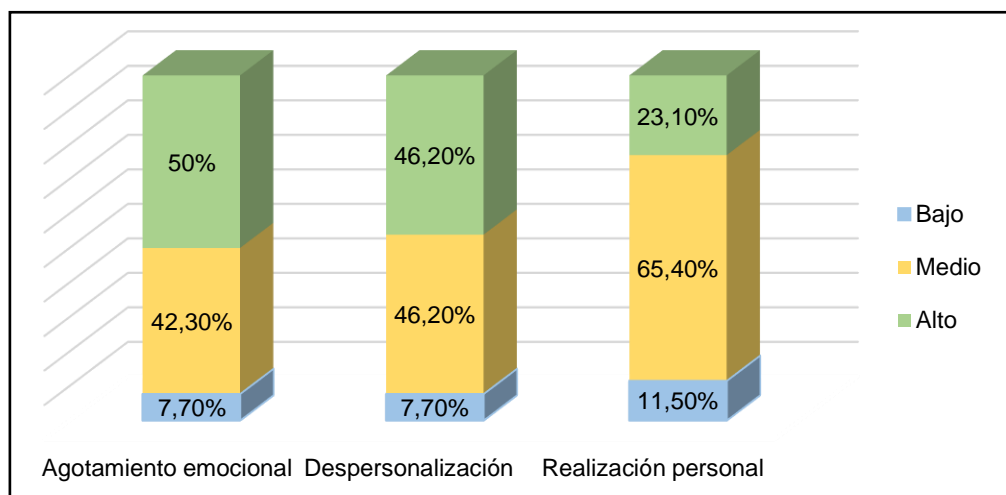
*Niveles de estrés laboral del personal de enfermería*

Nivel de estrés laboral	Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	2	7,7%	2	7,7%	3	11,5%
Medio	11	42,3%	12	46,2%	17	65,4%
Alto	13	50%	12	46,2%	6	23,1%
Total	26	100%	26	100%	26	100%

*Nota:* Resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados en la encuesta, mediante software estadístico SPSS.

**Figura 2.**

*Niveles de estrés laboral del personal de enfermería*



*Nota:* Resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados en encuesta

### Interpretación

De acuerdo con lo presentado en la tabla 7 y figura 2, en relación con los niveles de estrés laboral que presenta el personal de enfermería, se encontró que el 50%

del equipo enfermero tiene un alto nivel de agotamiento emocional, el 46,2% presenta niveles medios y el 46,2% niveles altos de despersonalización, así como el 65,4% refleja niveles medios de realización personal, evidenciando de este modo que existe un alto nivel de estrés laboral en la muestra estudiada, lo que influye en el mantenimiento de su bienestar físico y emocional, así como su prestación de servicios a sus pacientes.

### Objetivo específico 2

Para el cumplimiento del objetivo específico 2, de identificar la calidad de atención del personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital en Milagro percibida por los pacientes, se realizó una encuesta a una muestra de 50 pacientes atendidas en el área de Ginecología de un Hospital en Milagro, Ecuador, considerando lo planteado en la variable Atención del personal de enfermería, con análisis de la dimensión Características sociodemográficas, así como la dimensión Calidad de atención, conforme se detalla a continuación:

**Tabla 8.**

*Características sociodemográficas de las pacientes*

		N	%	
	Edad	De 18 a 25 años	11	22,0%
		De 26 a 35 años	26	52,0%
		De 36 a 40 años	13	26,0%
		Total	50	100,0%
Características Sociodemográficas	Nivel de instrucción	Primaria	3	6,0%
		Secundaria	21	42,0%
		Estudiante Universitaria	10	20,0%
		Superior	16	32,0%
		Total	50	100,0%
	Lugar de procedencia	Área urbana	28	56,0%
		Área Rural	22	44,0%
		Total	50	100,0%

*Nota:* Resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados en la encuesta, mediante software estadístico SPSS.

## Interpretación

De acuerdo a la tabla 8, en relación con las características sociodemográficas de las pacientes encuestas se encontró que, el 52% tienen entre 26 a 35 años, el 42% tiene nivel de instrucción secundaria, el 32% tienen nivel de educación superior y el 56% proceden del área urbana de diferentes cantones.

**Tabla 9.**

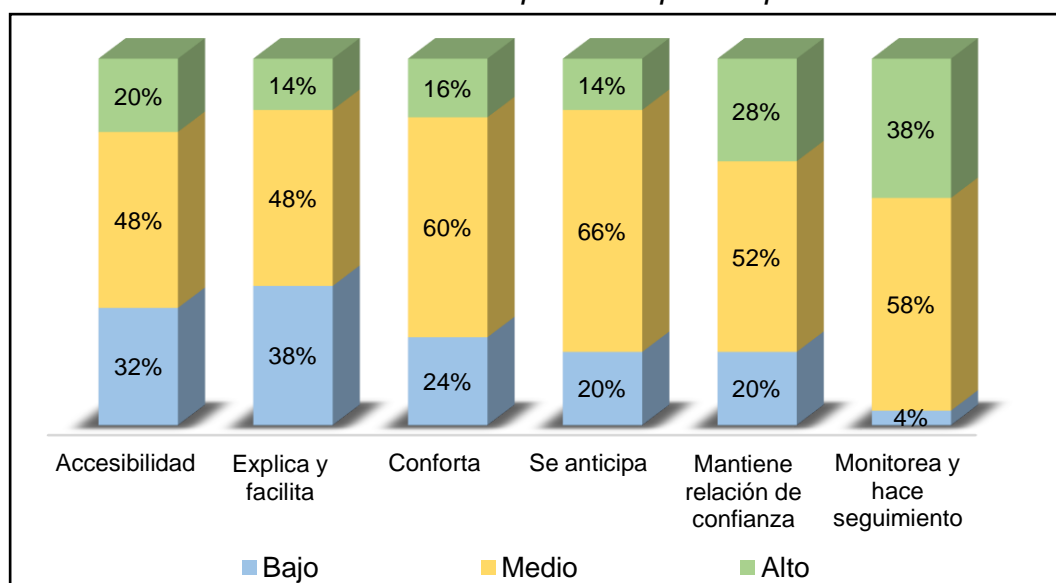
*Calidad de atención percibida por las pacientes*

		<i>Bajo</i>		<i>Medio</i>		<i>Alto</i>	
		<i>N</i>	<i>%</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
Calidad de atención percibida	Accesibilidad	16	32%	24	48%	10	20%
	Explica y facilita	19	38%	24	48%	7	14%
	Conforta	12	24%	30	60%	8	16%
	Se anticipa	10	20%	33	66%	7	14%
	Mantiene relación de confianza	10	20%	26	52%	14	28%
	Monitorea y hace seguimiento	2	4%	29	58%	19	38%

*Nota:* Resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados en la encuesta, mediante software estadístico SPSS.

**Figura 3.**

*Dimensiones de la calidad de atención percibida por las pacientes.*



*Nota:* Resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados en encuesta

## Interpretación

En la tabla 9 y figura 3, en relación con la calidad de atención percibida por las pacientes, se encontró que la mayor parte de las usuarias encuestadas consideran la existencia de una calidad de nivel medio en cuanto a accesibilidad (48%), explicación y facilidad (48%) confort (60%), anticipación (66%), mantenimiento de la relación de confianza enfermera-paciente (52%) y monitoreo y seguimiento de la aplicación de cuidados individualizados (58%), concluyendo que las pacientes perciben un nivel medio de calidad proporcionada por el personal de enfermería durante su hospitalización en el área de Ginecología del establecimiento, siendo necesaria la implementación de acciones de mejora de la calidad de atención de enfermería proporcionados a las pacientes.

## Objetivo específico 3

Para el cumplimiento del objetivo específico 3, de establecer la relación entre el nivel de estrés laboral del personal de enfermería y la calidad de atención percibida por las pacientes del área de Ginecología de un Hospital en Milagro-Ecuador 2023, se aplicó la prueba de coeficiente de correlación de Pearson, en el software estadístico SPSS, para establecer la relación entre ambas variables, conforme se presenta a continuación:

**Tabla 10.**

*Relación entre el estrés laboral y la calidad de atención percibida*

		Niveles de estrés laboral					
		Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal	
		t	Sig.	t	Sig.	t	Sig.
Calidad de atención percibida	Accesibilidad	-,561**	,000	-,468**	,000	,422*	,032
	Explica y facilita	-,303**	,000	-,150*	,046	,125**	,000
	Conforta	-,114	,173	-,077	,701	,427**	,002
	Se anticipa	-,371**	,000	-,198**	,000	,427	,650
	Mantiene relación de confianza	,246	,084	,363**	,010	-,248	,022
	Monitorea y hace seguimiento	-,480*	,013	-,418*	,034	-,350	,040

*Nota:* Resultados obtenidos del procesamiento de datos recopilados en la encuesta, mediante software estadístico SPSS.

## **Interpretación**

Según se presenta en la tabla 10, en cuanto a la relación existente entre los niveles de estrés laboral y la atención del personal de enfermería, se evidencia una correlación negativa invertida significativa entre la accesibilidad y el agotamiento (-0.561/0.000) y la despersonalización (-0.468/0.000), así como entre la explicación y facilidad que brinda el personal y el agotamiento (-0.303/0.000) y entre la anticipación con el agotamiento (-0.371/0.000) y la despersonalización (-0.198/0.000), indicando que mientras mayor sean los niveles de estrés laboral, menor será la calidad de la atención.

Se identifica además una correlación positiva bilateral significativa entre la explicación y la realización (0.125/0.000), es decir, mientras mayor realización sienta el personal de enfermería mayor será la explicación y facilidad que se brinde a las pacientes. Existe también una correlación positiva bilateral entre la accesibilidad y la realización (0.422/0.032), ya que mientras mayor sea la realización habrá mayor accesibilidad.

Se pudo establecer también la relación negativa invertida entre la despersonalización y las explicaciones y facilidades otorgadas a las pacientes (-0.150/0.046), así como también entre el monitoreo y seguimiento de los cuidados y el agotamiento y despersonalización del equipo de enfermería, comprobando que a mayor agotamiento y despersonalización menores serán las explicaciones, monitoreos y seguimientos de los cuidados requeridos por las pacientes.

## **Prueba de normalidad**

Previo a la realización del análisis inferencial de variables, se procedió con la aplicación de la prueba de normalidad para definir el estadígrafo que se emplearía para contrastación de hipótesis, por lo que se ha realizado la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, por ser una muestra pequeña de 26 profesionales de enfermería y 50 pacientes.

**Tabla 11.**

*Prueba de normalidad de estrés laboral y atención del personal de enfermería*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1 Estrés laboral	,735	26	<,001
V2 Atención del personal de enfermería	,724	50	<,001

*Nota:* Resultados obtenidos mediante tabulación de datos en SPSS

### **Prueba de Hipótesis**

Para realizar la comprobación de la hipótesis se plantean como criterios de decisión:

Aceptar la H0 (Hipótesis nula) si el valor calculado Sig. ( $p > 0,05$ ), es mayor que 0,05.

Aceptar la H1 (Hipótesis alterna) si el valor calculado Sig. ( $p \leq 0,05$ ) es igual o menor que 0,05

Nivel de confianza: 95%

Nivel de significancia (alfa): 0,05

H0: Los datos tienen una distribución normal

H1: Los datos no tienen una distribución normal

### **Decisión estadística**

Según los resultados obtenidos en la aplicación de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, donde se encontró un nivel de significancia  $p > 0,05$  en ambas variables ( $p < 0,001$  /  $p < 0,001$ ), se rechaza la hipótesis nula.

### **Interpretación**

En la tabla 11, la prueba de normalidad de Shapiro Wilk aplicada a una muestra de 26 profesionales de enfermería y a 50 pacientes del área de Ginecología, reflejó como resultado un valor de significancia de  $p < 0,001$  para la variable de Estrés Laboral y de  $p < 0,001$  para la variable de Atención del personal de enfermería, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y recae en la aceptación de la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, se aplicará la prueba estadística no paramétrica Coeficiente de correlación de Pearson, para contrastación de la hipótesis general de la investigación.

## Análisis inferencial

### Hipótesis General

Se empleó la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson para realizar la contrastación de la hipótesis general de la investigación, bajo el siguiente criterio de decisión:

**Aceptar la H0 (hipótesis nula):** si el valor calculado de Sig. es mayor que 0.05 y el coeficiente es igual a 0.00.

**Aceptar la H1 (hipótesis alterna):** si el valor de Sig. es igual o menor a 0.05 y el coeficiente es mayor a 0.00.

**Nivel de significancia:** 0.05

**H0:** No existe una relación significativa entre el estrés laboral y la atención del personal de enfermería área de Ginecología de un Hospital en Milagro-Ecuador 2023.

**H1:** Existe una relación significativa entre el estrés laboral y la atención del personal de enfermería área de Ginecología de un Hospital en Milagro-Ecuador 2023.

**Tabla 12.**

*Relación entre estrés laboral y atención del personal de enfermería*

		Estrés laboral	Atención del personal de enfermería
Estrés laboral	Correlación de Pearson	1	-,491*
	Sig. (bilateral)		,042
	N	26	26
Atención del personal de enfermería	Correlación de Pearson	-,491*	1
	Sig. (bilateral)	,042	
	N	26	50

*Nota:* Resultados obtenidos del procesamiento de datos mediante software estadístico SPSS

### Análisis

Acorde a lo presentado en la tabla 12, posterior a la aplicación de la prueba de correlación de Pearson, se obtuvo como resultado que el valor del coeficiente (-0.491) es superior a 0.00, por ello, acorde a los criterios establecidos, el valor lleva



a la aceptación de la hipótesis alterna; además, el valor p correspondiente (0.042) es menor a 0.05 (nivel de significancia preestablecido), lo que refleja la existencia de una relación negativa inversa significativa entre el estrés laboral y la atención del personal de enfermería del área de Ginecología del establecimiento, es decir, mientras mayor sea el nivel de estrés laboral presente en el equipo enfermero, menor será la calidad de cuidado proporcionado a sus pacientes.

### Hipótesis específica 1

H0: No existe estrés laboral en el personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital de Milagro-Ecuador 2023

H1: Existe un alto nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital de Milagro-Ecuador 2023

**Tabla 13.**

*Nivel de estrés laboral del personal de enfermería*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de estrés laboral	,743	26	<,001

*Nota:* Resultados obtenidos mediante tabulación de datos en SPSS

### Análisis

En la tabla 13, la prueba de normalidad de Shapiro Wilk aplicada a una muestra de 26 profesionales de enfermería, reflejó como resultado un valor de significancia de  $p < 0,001$  para el nivel de estrés laboral, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y recae en la aceptación de la hipótesis alterna, concluyendo que existe un alto nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital de Milagro-Ecuador 2023

### Hipótesis específica 2

H0: Existe la percepción de las pacientes de una calidad de atención alta del personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital en Milagro.

H1: Existe la percepción de las pacientes de una calidad de atención baja del personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital en Milagro.

**Tabla 14.**

*Percepción de las pacientes de la calidad de atención percibida por las pacientes*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención percibida	,724	50	<,001

*Nota:* Resultados obtenidos mediante tabulación de datos en SPSS

### **Análisis**

En la tabla 14, la prueba de normalidad de Shapiro Wilk aplicada a una muestra de 50 pacientes del área de Ginecología, reflejó como resultado un valor de significancia de  $p < 0,001$  para la percepción de la calidad de atención de enfermería recibida, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y recae en la aceptación de la hipótesis alterna, concluyendo que existe la percepción de las pacientes de una calidad de atención baja del personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital en Milagro.

### **Hipótesis específica 3**

H0: No existe relación significativa entre el nivel de estrés laboral del personal de enfermería y la calidad de atención percibida por las pacientes del área de Ginecología de un Hospital en Milagro-Ecuador 2023

H1: Existe relación significativa entre el nivel de estrés laboral del personal de enfermería y la calidad de atención percibida por las pacientes del área de Ginecología de un Hospital en Milagro-Ecuador 2023

**Tabla 15.**

*Relación entre dimensiones de nivel de estrés laboral y calidad de atención percibida*

		Nivel de estrés laboral	
		t	Sig.
Calidad de atención percibida	Accesibilidad	,614**	,010
	Explica y facilita	,635**	,010
	Conforta	,319*	,024
	Se anticipa	,423*	,011
	Mantiene relación de confianza	,638*	,012
	Monitorea y hace seguimiento	,720**	,000

*Nota:* Resultados obtenidos mediante tabulación de datos en SPSS

### **Análisis**

Acorde a la tabla 15, que refleja después de la aplicación de la prueba no paramétrica de correlación de Pearson que existe una correlación estadística positiva bilateral altamente significativa entre el nivel de estrés laboral del personal de enfermería y la calidad de atención percibida por las pacientes, en las dimensiones de accesibilidad (0,614/ $p=0,010$ ), explica y facilita (0,635/ $p=0,010$ ), monitorea y hace seguimiento (0,720/ $p=0,000$ ). Del mismo modo, se evidencia una relación estadística positiva bilateral significativa entre el nivel de estrés laboral del personal de enfermería y la percepción de las pacientes de la atención recibida, en las dimensiones de confort (0,319/ $p=0,24$ ), se anticipa (0,423/ $p=0,011$ ) y mantenimiento de una relación de confianza (0,638/ $p=0,12$ ).

Considerando que los coeficientes son superiores a 0,00 y los valores  $p$  correspondientes (Sig.) son menores a 0,05, se cae en la zona de aceptación de la hipótesis alterna, se concluye que existe una relación significativa entre el nivel de estrés laboral del personal de enfermería y la calidad de atención percibida por las pacientes del área de Ginecología de un Hospital en Milagro-Ecuador 2023

## V. DISCUSIÓN

Mediante la discusión se presentan los principales resultados obtenidos mediante la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos, contrarrestados con lo indicado en los modelos teóricos, antecedentes referenciales de estudios previos de otros autores y conceptos relacionados con el tema de estudio, los cuales se relacionan con las variables de investigación, es así que, se analiza el cumplimiento de objetivos y el aporte de la presente investigación para la comunidad científica.

En lo que respecta al objetivo general de la investigación, el cual estableció determinar la relación existente entre el estrés laboral y la atención del personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital en Milagro-Ecuador 2023, considerando que al mantener la salud y bienestar de los profesionales se impulsa la mejora de la calidad de atención (Maharaj et al., 2019), se encontró como resultado que el 52% de pacientes refieren un nivel medio de atención y se evidencia relación con el mismo nivel medio de estrés laboral del personal (36%); mientras que el 24% de los pacientes perciben un nivel alto de atención, lo que se relaciona con la presencia de estrés laboral alto en un 2%, medio en el 8% y bajo en el 14%; del mismo modo, el 24% de los pacientes perciben un nivel bajo de atención, lo que se relaciona con un nivel alto (18%) y nivel medio de estrés laboral (6%), evidenciando una relación entre el nivel de estrés laboral y la percepción de los pacientes de la atención de enfermería recibida.

Esto se relaciona con lo presentado en el estudio de Maharaj y otros (2019), donde se demostró que existe una relación significativa entre la insatisfacción y estrés laboral con la alteración del bienestar de las enfermeras y la dificultad en el desempeño profesional y la calidad de atención ofertada a los pacientes; así como también se relaciona con lo manifestado por Machacuay y Vera (2020), quienes encontraron una relación directa negativa entre el estrés laboral y la calidad del cuidado, indicando que a mayor nivel de estrés será menor el desempeño y la calidad de atención.

Esta información también concuerda con la proporcionada por Chacón (2023), quien encontró en su estudio que el 66% del personal de enfermería tiene un nivel de estrés laboral medio y el 46% de los pacientes consideran un nivel de calidad de atención regular, lo que evidencia una relación entre ambas variables. Con base

en estos resultados, se considera el Modelo Teórico de Demanda-Control de Robert Karasek, donde se indica que el problema se genera a causa de una alteración entre el trabajo, las necesidades emocionales y la capacidad de control ejercida ante las situaciones presentadas, por lo que el estrés laboral se produce cuando no hay un adecuado control ante las demandas y exigencias del trabajo (Patlán, 2022). Para el cumplimiento del objetivo específico 1, que buscaba establecer el nivel de estrés laboral del personal de enfermería del área de Ginecología, considerando las dimensiones y los indicadores plasmados en la operacionalización de variables, encontrando inicialmente que existen diversos factores que contribuyen al incremento de los niveles de estrés laboral en el personal de enfermería, entre ellos la edad, los años de servicio, la sobrecarga y condiciones de trabajo, entre otros, que influyen además en la calidad del cuidado proporcionado por el equipo de trabajo (Lopes et al., 2020); en concordancia con esta información, en el presente estudio se encontró que el 50% del personal de enfermería tienen entre 31 a 40 años, sin embargo, existe un porcentaje de 38,5% de enfermeros que tienen de 41 a 50 años y el 7,7% tienen más de 51 años, con predominio del género femenino en el 96,2% y con antigüedad laboral de 6 a 10 años en el 38,5%, además de tener un porcentaje de 15,4% de ellos que tienen más de 10 años de servicio en el establecimiento, lo que constituye un factor de riesgo importante que influye en la generación de estrés laboral.

Se observa una semejanza con lo indicado por Calderón y Rivas (2022), quienes presentaron como resultado de su estudio en una muestra de 70 enfermeras que el 41,42% tiene una antigüedad laboral mayor a 20 años, donde el ambiente laboral tiene un 52,58% de factores laborales estresantes, concluyendo que los factores laborales y el estrés del personal de enfermería se encuentran directamente relacionados; así como con lo presentado por Jialin y otros (2020), donde se identificaron como factores de riesgo para producir estrés laboral en altos niveles, la edad, la calidad del sueño, la antigüedad laboral y los estilos de vida, generando burnout en el 38,8% y estrés laboral alto en el 25,7% del personal de enfermería. Por influencia de estos y otros múltiples factores, se incrementa el riesgo de presentar altos niveles de estrés laboral en el equipo de enfermería, lo que afecta el normal y óptimo desempeño de las actividades de cuidado y atención a los pacientes. (Lopes et al., 2020)

Por ello, al analizar los resultados obtenidos en el presente estudio, se estableció el nivel de estrés laboral del personal de enfermería del área de Ginecología, cumpliendo con uno de los objetivos específicos del estudio, donde se encontró que existe un nivel alto de agotamiento emocional y despersonalización en el 50% y 46,2% de la muestra respectivamente, con niveles medios de problemas para la realización personal en el 46,2% y 23,1% de este factor en niveles altos, lo que se deduce en altos niveles de estrés laboral en un porcentaje considerable y preocupante de personas que conforman el equipo enfermero.

Esto se relaciona con los datos presentados por Rodríguez y otros (2022), donde el porcentaje de agotamiento emocional fue de 14,3%, despersonalización en el 10,7% y bajo nivel de realización personal en el 21,4%, demostrando la afectación psicológica del personal de enfermería a causa de factores como la alta demanda de pacientes, la responsabilidad inherente al cargo y exposición a estresores, así como también con el estudio de Ying y Yupin (2019), donde se indicó que el estrés laboral genera un alto nivel de agotamiento emocional y físico, influyendo en la auto eficiencia y auto realización, llevando al desarrollo de Burnout.

Es importante resaltar que, estadísticamente se ha demostrado que en el Ecuador existe un déficit notable de personal de enfermería en las diferentes instituciones sanitarias y una demanda de pacientes cada vez más creciente, encontrando un promedio de 5.5 profesionales enfermeros por cada 10000 habitantes, lo que genera una visible sobrecarga laboral y alteración de la calidad del cuidado proporcionado, debido a los altos niveles de estrés laboral a los que se exponen diariamente (Vásquez y González, 2020), por lo que al llevar a cabo el presente estudio e identificar el nivel de estrés laboral en la muestra establecida se pueden diseñar medidas de intervención enfocadas en la disminución del problema, para conservación de la salud física y emocional del equipo de trabajo y mantenimiento de un adecuado desempeño laboral.

Teóricamente, esta información se relaciona con lo publicado por Cobos y otros (2021), quienes indicaron que el estrés laboral es un estado emocional y físico que causa afectación en el ser humano debido a la influencia de diferentes factores o situaciones adversas que se presentan en el lugar de trabajo, con una gran incidencia a nivel mundial, es decir, el estrés laboral es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento que presenta un

trabajador como mecanismo de respuesta ante situaciones laborales que considera nocivas. (Lauracio & Lauracio, 2020)

Bajo este contexto, se considera la utilidad del Modelo de Adaptación de Callista Roy, como punto de partida para establecer y ejecutar acciones y actividades de promoción, que lleven al personal de enfermería a mejorar sus mecanismos de adaptación y afrontamiento ante situaciones estresantes presentadas en su desempeño laboral diario, mediante los pilares teóricos de adaptación y sistemas humanos, tomando como referencia lo indicado por del Mar y otros (2022), quienes manifestaron que al aplicar este Modelo Teórico se pueden identificar mecanismos y estrategias para afrontamiento del estrés laboral y adaptación al entorno, partiendo del precepto teórico de que la calidad de atención es un conjunto de acciones, estrategias y lineamientos que se realizan para alcanzar una provisión de servicios de salud óptima y con excelencia, eficiente y eficaz, orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios y alcanzar su percepción positiva (Bustamante et al., 2020).

Como parte del cumplimiento del objetivo específico 2, se pudo identificar la calidad de atención del personal de enfermería del área de Ginecología, considerando que esta puede medirse mediante la percepción de las pacientes en relación con los cuidados y servicios prestados por el personal de enfermería (García, 2018), por lo que, se aplicó un cuestionario para recolección de datos a las pacientes del área de Ginecología del establecimiento, identificando que existe una calidad de atención percibida de nivel medio en cuanto a indicadores de accesibilidad (48%), explicación y facilidad (48%) confort (60%), anticipación (66%), mantenimiento de la relación de confianza enfermera-paciente (52%) y monitoreo y seguimiento de la aplicación de cuidados individualizados (58%).

Estos resultados tienen semejanza con los presentados por García (2018), quien encontró en relación con los niveles de calidad de atención, que los pacientes refirieron que la calidad de servicios era regular en un 65% en la dimensión humana y en un 55% en las dimensiones técnico científica y administrativa, con una relación regular entre la calidad del cuidado y los niveles de estrés laboral; así como con lo presentado por Cofre (2021), donde se evidenció una percepción de baja calidad del cuidado de enfermería en el 35,9% de los pacientes estudiados, lo que contrarresta con los datos publicados por Bernilla y Silva (2022) quien indicó una

percepción de nivel alto de cuidados de enfermería en el 78%, nivel medio en el 20% y nivel bajo en el 2% de los pacientes estudiados.

Considerando la importancia del mantenimiento de una atención de enfermería de calidad para las pacientes estudiadas, se resalta la utilidad de la Teoría del cuidado humanizado, presentada por Jean Watson, donde se establece la importancia de la provisión de cuidados integrales a los pacientes, no solamente bajo un enfoque de cumplimiento teórico práctico, sino también con relacionamiento enfermera-paciente y entrega de mecanismos de apoyo, para lo cual el personal de enfermería debe mantener un adecuado estado de salud físico y emocional, lo que impulsa el mejoramiento de la calidad de atención (Noguera, 2019), debido a la relación entre el bienestar del personal de enfermería y la calidad de cuidados ofertada.

Con los resultados obtenidos en la presente investigación, se pudo cumplir con el objetivo específico 3 y establecer la relación entre el nivel de estrés laboral del personal de enfermería y la calidad de atención percibida por las pacientes del área estudiada, encontrando que existe una correlación negativa invertida significativa entre la accesibilidad y el agotamiento (-0.561/0.000) y la despersonalización (-0.468/0.000), así como entre la explicación y facilidad que brinda el personal y el agotamiento (-0.303/0.000) y entre la anticipación con el agotamiento (-0.371/0.000) y la despersonalización (-0.198/0.000), indicando que mientras mayor sean los niveles de agotamiento y despersonalización, menor será la calidad de la atención; además de reflejar una correlación positiva bilateral significativa entre la explicación y la realización (0.125/0.000) y entre la accesibilidad y la realización (0.422/0.032), deduciendo que, mientras mayor realización sienta el personal de enfermería mayor será la explicación y facilidad que se brinde a las pacientes, así como la accesibilidad a mejores cuidados.

Se evidencia una concordancia entre esta información y los resultados obtenidos en el estudio de Bernilla y Silva (2022), donde se identificó la existencia de una relación negativa inversa significativa entre el agotamiento emocional y la calidad del cuidado (-0,737/0,000), del mismo modo que con la dimensión de despersonalización (-0,529/0,000) y con la realización personal (-0,645/0,000), concluyendo que ante el incremento en los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, menor será la calidad del cuidado de enfermería.



Ambos estudios coinciden con el de Álvarez y Gutiérrez (2018), donde se encontró que existe una correlación negativa invertida altamente significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería (-4,894/0,003), teniendo una influencia negativa que lleva a tener una mala percepción de los pacientes de la calidad de cuidado, así como con la publicación de presentada por Chacón, (2023) donde se verificó la hipótesis de la investigación, demostrando mediante la aplicación de la prueba estadística Chi Cuadrado de Pearson que el estrés laboral se encuentra relacionado directamente con la calidad de atención y del cuidado del equipo de enfermería de su lugar de estudio ( $p= 0,001 < 0,05$ ).

Esto se relaciona teóricamente con lo manifestado por Bautista y otros (2019), quienes sostienen que la exposición continua del personal de enfermería a factores estresantes que incrementen el nivel de estrés laboral influye negativamente en la satisfacción laboral y la calidad de atención percibida por los pacientes, siendo necesaria la implementación de estrategias y planes de intervención para reducción de factores de riesgo que lleven al incremento del estrés laboral en el personal de enfermería, lo que aporta además a la conservación de la salud física y psicológica del equipo y permite mantener una adecuada prestación de servicios y mejora la calidad del cuidado.

Por ello, al considerar lo establecido en la Teoría del estrés, de Hans Selye, se podrá diseñar una propuesta de intervención que aporte a la disminución del estrés laboral y fomento del mejoramiento continuo de la calidad de atención, reconociendo la importancia de cada etapa para afrontamiento del problema, anteriormente descritas en el sustento teórico de la investigación, desde la fase de alarma, hasta la de resistencia y la de agotamiento, buscando generar el menor impacto posible en la salud y bienestar emocional y físico del personal de enfermería. (Quintero et al., 2020)

Para contrastar la hipótesis de la investigación, la cual planteó que existe una relación significativa entre el estrés laboral y la atención del personal de enfermería área de Ginecología de un Hospital en Milagro-Ecuador 2023, se realizó un análisis estadístico, mediante la aplicación del Coeficiente de Correlación de Pearson, donde se incluyeron los resultados obtenidos en las 2 variables de estudio, obteniendo un valor del coeficiente de -0,491 y un nivel de significancia de 0,042,

cumpliendo de esta manera con el objetivo de la investigación, ya que se pudo determinar que existe una relación negativa inversa significativa entre el estrés laboral y la atención del personal de enfermería, donde al presentarse un mayor nivel de estrés será menor la calidad de atención del personal enfermero, cumpliendo de este modo con el objetivo principal de la investigación.

Esta información concuerda con la presentada en el estudio de Machacuay y Vera (2020), donde se reflejó que existe una concordancia significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención, con un valor de significancia de  $0,018 < 0,05$  y un grado de relación negativa bilateral de  $-0,430$ , concluyendo que, al igual que en el presente estudio, a mayor nivel de estrés laboral, menor será la calidad del cuidado de enfermería, así como también coincide con Bernilla y Silva (2022), quien demostró que existe relación invertida negativa altamente significativa entre el estrés laboral y la calidad del cuidado ( $-0,741/0,000$ ); al contar con enfermeros que presentan altos niveles de estrés se genera alteración de su salud, conllevando a la afectación de la calidad del cuidado proporcionado a los pacientes y disminución de su desempeño laboral. (Silva et al., 2021)

Considerando lo anteriormente descrito, se evidencia la relación existente entre el estrés laboral y la calidad de atención que proporciona el personal de enfermería, siendo importante el diseño de planes de intervención y mejora continua, a más de acciones para disminución del estrés laboral en este grupo de trabajadores, buscando recuperar o mantener su salud y bienestar físico y mental y el adecuado desempeño de sus actividades, lo que generará una mejor percepción de las usuarias por la atención recibida durante su estancia hospitalaria.

## VI. CONCLUSIONES

- 1) Se estableció la existencia de un nivel medio alto de estrés laboral en el personal de enfermería del área de Ginecología del hospital, con presencia de altos niveles de agotamiento emocional (50%), despersonalización (46,2%) y problemas en la realización personal (23,1%), lo que genera una afectación de su salud emocional.
- 2) La calidad de atención de enfermería que perciben las pacientes del área de Ginecología del hospital es de nivel medio en accesibilidad y explicación proporcionada (48%), confort (60%), anticipación a riesgos o complicaciones (66%), establecimiento de una relación de confianza (52%) y monitoreo y seguimiento (58%), lo que refleja que las pacientes no tienen una completa satisfacción por la atención de enfermería recibida.
- 3) Se estableció la existencia de una relación directa entre el estrés laboral y la atención del personal de enfermería del área de Ginecología del hospital, donde se observó que ante la presencia de mayores niveles de estrés se disminuye la percepción de las pacientes de la atención que reciben por parte de los profesionales.
- 4) Se contrastó la hipótesis de la investigación, mediante la aplicación de la prueba estadística no paramétrica de correlación de Pearson entre las variables de estudio, demostrando que existe una relación negativa invertida significativa moderada ( $-0,491/p=0,042$ ) entre el estrés laboral y la atención del personal de enfermería área de Ginecología de un Hospital en Milagro-Ecuador 2023, lo que corrobora lo indicado anteriormente, es decir, mientras mayor sea el nivel de estrés laboral presente en el equipo enfermero, menor será la calidad de cuidado proporcionado a sus pacientes.
- 5) Se contrastaron las hipótesis específicas de la investigación, aplicando en las hipótesis 1 y 2 la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, evidenciando que existe un alto nivel de estrés laboral en el personal de enfermería ( $p<0,001$ ) y percepción de las pacientes de una calidad de atención baja ( $p<0,001$ ), mientras que en la hipótesis 3 se aplicó la prueba de correlación de Pearson, donde se demostró que existe una relación significativa entre el nivel de estrés laboral del personal de enfermería y la calidad de atención percibida por las pacientes ( $>0,00/p<0.05$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1) Se recomienda la implementación de actividades para descarga de estrés laboral, a cargo de profesionales de Psicología que puedan aplicar estrategias orientadas a la disminución del nivel de estrés en el personal de enfermería y facilitar la identificación de afectación emocional que pueda generar daño en la salud.
- 2) Se requiere la aplicación periódica de encuestas para medir la satisfacción de las pacientes por la atención y cuidados de enfermería recibidos durante su estancia hospitalaria, lo que ayudará a la detección de alteraciones en la percepción de las pacientes que puedan ser indicativos de la existencia de factores contributivos que estén afectando la calidad del cuidado proporcionado por los profesionales.
- 3) Se recomienda una ampliación del estudio hacia otras áreas del establecimiento de salud, donde se incluya entre la muestra a todo el personal de salud de la institución, para medir el nivel de estrés laboral existente y diseñar planes de intervención acorde a las necesidades detectadas en el equipo sanitario, buscando la mejora continua de la calidad de atención y la conservación de la salud mental del personal.
- 4) Es recomendable la realización de una investigación relacionada con los factores que predisponen el incremento de estrés laboral en el personal de enfermería, con la finalidad de establecer acciones enfocadas en su abordaje para prevención del estrés laboral y mantenimiento del bienestar emocional del equipo enfermero.

## REFERENCIAS

- Abarca, Y., Soto, J., & Espinoza, T. (2021). Estrés laboral y dinámica familiar en el personal de enfermería. *RECIMED*, 37(3), 1-16. <https://goo.su/GXJOF>
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales, Lima, Perú. <https://goo.su/vjftsTQ>
- Álvarez, I., & Gutiérrez, A. (2018). *Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería en la Unidad de Ginecología del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, primer semestre 2018*. Informe final del proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciada en Enfermería, Universidad Técnica de Babahoyo, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela de Enfermería, Babahoyo, Ecuador. <https://goo.su/XMNjNc>
- Ávila, J. (2023). Estrategias de prevención del estrés laboral en el personal de salud: revisión de alcance 2018-2022. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 5(3), 719-732. <https://goo.su/1epUspJ>
- Bautista, J., Lauria, P., Contreras, M., Marañón, M., Villanueva, H., Sumaguingsing, R., & Abeleda, R. (2019). Specific stressors relate to nurse job satisfaction, perceived quality of care, and turnover intention. *International Journal of Nursing Practice*, 32(3), 1-10. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/ijn.12774>
- Bernilla, R., & Silva, G. (2022). *Estrés laboral y calidad de cuidado del personal de enfermería en escenarios pandémicos, servicio de Emergencia Hospital Público Lambayeque 2020*. Tesis para optar título profesional de Licenciada en Enfermería, Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, Pimentel, Perú. <https://acortar.link/1W8kmw>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de la calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información Tecnológica*, 31(1), 161-170. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Calderón, G., & Rivas, L. (2022). Factores laborales y nivel de estrés en enfermeras de centro quirúrgico. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4), 1-18. <https://goo.su/Cv5Xsu>

- Castro, Y. (2020). El plagio académico desde la perspectiva de la ética de la publicación científica. *31(4)*, 1-24. <https://goo.su/nocki8>
- Chacón, R. (2023). *Influencia del estrés laboral en la calidad del cuidado de enfermería Hospital II ESSALUD ILO - 2020*. Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Centro Quirúrgico, Universidad Nacional Jorge Basadre Brohmann, Facultad de Ciencias de la Salud, Unidad de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería, Tacna, Perú. <https://goo.su/AJj1QLK>
- Cobos, G., Soriano, Á., & Seijo, M. (2021). Estrés laboral en Enfermería de Cuidados Críticos. *Revista Científico Sanitaria SANUM*, *5(4)*, 74-85. <https://goo.su/Bz3UF>
- Cofre, I. (2021). *Estrés laboral por pandemia y calidad del cuidado de enfermería en pacientes con covid-19 en un hospital de Guayaquil, 2021*. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, Lima, Perú. <https://goo.su/MWr1>
- Cortez, L., Pantoja, M., Cortes, D., Tello, M., & Nuncio, J. (2022). Estrés laboral del personal de enfermería en una institución de tercer nivel de atención de la ciudad de México. *Revista IPC Investigación y Pensamiento Crítico*, *10(2)*, 1-12. <https://doi.org/https://doi.org/10.37387/ipc.v10i2.288>
- del Mar, M., Fernández, C., Ruiz, E., Correa, M., Cortés, A., Fernández, I., . . . Hernández, J. (2022). *Fundamentos de enfermería. Bases teóricas y metodológicas* (Primera ed., Vol. 105). España: Universidad de Almería. <https://goo.su/Jtr5Ud>
- del Valle, K. (2021). La sobrecarga laboral del personal de enfermería que influye en la atención a pacientes. *Revista San Gregorio*, *1(47)*, 165-179. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i47.1966>
- Delgado, S., Calvanapón, F., & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, *14(2)*, 11-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>

- Donabedian, A. (2005). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Quarterly*, 83(4), 166-203. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x>
- Falcón, V., Pertile, V., & Ponce, B. (2019). La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales. Resultados diagnóstico para la intervención en el Barrio Paloma de la Paz (La Olla) - Ciudad de Corrientes (2017-2018). *XXI Jornadas de Investigación y Enseñanza en Geografía y VII Congreso Nacional de Geografía de Universidades Públicas, XXI*, págs. 1-23. La Plata. <https://goo.su/UdH6LA>
- Fathi, A., & Simamora, R. (2019). Investigating nurses' coping strategies in their workplace as an indicator of quality of nurses' life in Indonesia: a preliminary study. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 248(1), 012031. <https://goo.su/RKmUQ8n>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc*, 10(3), 62-79. <https://goo.su/SIPlr1>
- Fernández, R., Morillo, J., Fernández, D., & de la Torre, J. (2017). Validación al Español de la Herramienta de Evaluación de los Cuidados, Caring Assessment Tool (CAT-V). *Revista Latina-Americana de Enfermagem*, 25(1), 1-8. <https://doi.org/http://dx.doi.org/1518-8345.0920.2965>.
- Flores, J. (2022). *Plan de afrontamiento del estrés laboral para los trabajadores del Ministerio de Salud Pública del Ecuador en época de Covid*. Proyecto de investigación previo a la obtención del título de master en Psicología mención comportamiento humano y desarrollo organizacional, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Ambato, Oficina de Posgrados, Ambato, Ecuador. <https://goo.su/E8PzGs>
- García, N. (2018). *Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia. Piura, 2018*. Tesis para obtener el Título de Licenciada en Enfermería, Universidad San Pedro, Facultad de Ciencias de Salud, Escuela de Enfermería, Piura. <https://acortar.link/Rb1eyU>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas y de investigación-

- acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento RECIMUNDO*, 4(3), 163-173.  
[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *RECIMED*, 37(3), 1-3.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v37n3/1561-3038-mgi-37-03-e1442.pdf>
- Hernández, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://goo.su/iaEV>
- Jialin, W., Okoli, C., Huijuan, H., Fen, F., Junwen, L., Linli, Z., & Min, L. (2020). Factors associated with compassion satisfaction, burnout, and secondary traumatic stress among Chinese nurses in tertiary hospitals: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies*, 102(1), 103472.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2019.103472>
- Jimenez, C. (2022). *Estrés laboral y calidad de atención de Enfermería del Servicio de Emergencia de un hospital de Lima, 2022*. Trabajo académico para optar el título de Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres, Universidad Privada Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud, Lima, Perú. <https://acortar.link/2nzNxu>
- Kokoroko, E., & Sanda, M. (2019). Effect of Workload on Job Stress of Ghanaian OPD Nurses: The Role of Coworker Support. *Safety and Health at Work*, 10(3), 341-346. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.shaw.2019.04.002>
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. (Instituto Universitario Inundi Perú, Ed.) *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Lopes, A., Silva, I., Rodrigues, D., Andrade, S., Cordeiro, S., & de Aquino, J. (2020). Stress of nursing professionals working in pre-hospital care. *Revista Brasileira de Enfermagem REBEn*, 73(2), 1-6.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0660>
- Lucero, J., Noroña, D., & Vega, V. (2021). Estrés laboral y autopercepción de la salud en médicos y enfermeras del área de emergencia en Riobamba,



- Ecuador. *Revista Cubana de Reumatología*, 23(1), 1-17.  
<https://goo.su/UrNzvwZ>
- Luengo, C., Paravic, T., & Burgos, M. (2022). Influencia de las condiciones de trabajo en la percepción de la calidad del cuidado de profesionales de enfermería. *Index de Enfermería*, 30(1), 1-6. <https://goo.su/b2XXy6c>
- Machacuay, J., & Vera, G. (2020). *Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital de la Merced, 2020*. Tesis para optar el título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Emergencias y Desastres, Universidad Nacional del Callao, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, Callao.  
<https://goo.su/uJHc2pv>
- Maharaj, S., Lees, T., & Lal, S. (2019). Prevalence and Risk Factors of Depression, Anxiety, and Stress in a Cohort of Australian Nurses. *International Journal Environment Res. Public Health*, 16(1), 61.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph16010061>
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1997). *The Maslach Burnout Inventory Manual* (Tercera Edición ed., Vol. 3). (C. Zalaquett, & R. Wood, Edits.) Estados Unidos. <https://acortar.link/FTTYkW>
- Mastarreno, M., Briones, Á., Sánchez, S., & Farfán, L. (2023). Gestión del cuidado en obstetricia y ginecología. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 7(13), 70-79.  
<https://doi.org/doi.org/10.35381/s.v.v7i13.2443>
- Mercado, L., & Soriano, S. (2018). *Calidad en la Consulta Domiciliaria basado en el Instrumento CARE-Q - Caring Assessment Instrument que mide la satisfacción del usuario en Enfermería*. Trabajo de grado para optar por el título de Especialista en Auditoría en Salud, Universidad Santo Tomás, Especialización Auditoría en Salud, Bogotá. <https://acortar.link/fQ2vRs>
- Molina, P., Muñoz, M., & San, G. (2019). Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 65(256), 177-185. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v65n256/0465-546X-mesetra-65-256-177.pdf>
- Morán, C., & Pari, N. (2021). *Relación entre el estrés laboral y la claidad de atención del profesional de Enfermería del Instituto Regional de Enfermedades*

- Neoplásicas Centro Concepción, Junín año 2020-2021*. Tesis para optar el título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería en Oncología, Universidad Nacional del Callao, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, Callao, Perú. <https://acortar.link/YW7liW>
- MSP. (2013). *Expedir el Código de Ética del Ministerio de Salud Pública e Instituciones Adscritas*. Acuerdo Ministerial 00004399 , Ministerio de Salud Pública del Ecuador, Quito, Ecuador. <https://goo.su/1nJEGrz>
- Noguera, H. (2019). *Intervención de Enfermería en salud mental desde la Teoría de Betty Neuman, para el fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento en relación al estrés laboral, dirigido a un grupo de personas trabajadoras de la Empresa Hellman, Heredia, Costa Rica*. Trabajo final de investigación aplicada sometido a la consideración de la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado de Ciencias de la Enfermería para optar por el grado y título de Maestría Profesional de Enfermería en Salud Mental, Universidad de Costa Rica, Sistema de Estudios de Posgrado, San José. <https://goo.su/irLe6iK>
- Oroya, A. (2021). *Estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – 2021*. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, Lima, Perú. <https://acortar.link/rXn0Pg>
- Patlán, J. (2022). Construcción y validación de una Escala Demanda-Control-Apoyo para medir el estrés laboral. *Revista Médica Herediana*, 33(1), 24-34. <https://doi.org/https://doi.org/10.20453/rmh.v33i1.4165>
- Pereira, I., Benevides, Z., & de Souza, M. (2022). Validación de instrumento con indicadores para software de dimensionamiento del enfermero en la atención obstétrica hospitalaria. *Index de Enfermería*, 30(1), 1-10. <https://goo.su/L5qO0gd>
- Quintero, J., Reyes, G., & Rodríguez, M. (2020). Estrés y Burnout, evolución histórica. *Revista de Historia de los Cuidadores Profesionales y de las Ciencias de la Salud*, 7(16), 92-104. <https://acortar.link/02hWof>

- Quiroga, A., & Salinas, C. (2022). "Renaciendo": Intervención Narrativa para la Mejora de la Satisfacción Personal y Laboral de Personal de Enfermeras. *Acta de Investigación Psicológica*, 12(1), 5-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/fpsi.20074719e.2022.1.397>
- Rodríguez, Z., Ferrer, J., & de la Torre, G. (2022). Estrés laboral en profesionales de enfermería de una unidad quirúrgica en tiempos de la Covid-19. *MEDISAM*, 26(5), 1-15. <https://goo.su/dzmnnp>
- Salas, E., López, N., Villamor, A., Moya, D., Miranda, J., & Zabalegui, A. (2020). Impacto sobre entorno laboral de un proyecto de gestión de enfermería en el turno de noche. *Revista Cubana de Enfermería*, 36(2), 1-21. <https://goo.su/oQOIgdi>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria RIDU*, 13(1), 102-122. <https://doi.org/https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Santivañez, Á. (2019). Introducción al Simposio Calidad de la atención en obstetricia. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 65(1), 27-30. <https://doi.org/https://doi.org/10.31403/rpgo.v65i2148>
- Silva, M., López, J., Moreno, M., González, P., & Interrial, M. (2021). Cuidado de enfermería perdido y factores contribuyentes en un hospital de Tabasco, México. *Horizonte sanitario*, 20(2), 207-215. <https://doi.org/10.19136/hs.a20n2.4041>
- Silvia, A., & González, J. (2022). La relación del pluriempleo con el desempeño en profesionales de enfermería en Argentina. *Infodir*, 38(1), 1-12. <https://goo.su/bnSWwY>
- Trujillo, C., & Quispe, A. (2021). Estrés laboral en personal de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton del Callao, 2021. *Revista Científica Cuidado y Salud Pública*, 1(2), 46-53. <https://doi.org/10.53684/csp.v1i2.25>
- Universidad César Vallejo. (2017). *Código de Ética*. Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. <https://goo.su/nRgFm>

- Vásquez, S., & González, Y. (2020). El estrés y el trabajo de Enfermería: factores influyentes. *Revista de Ciencias de la Salud másVITA*, 2(2), 51-59. <https://goo.su/p7ERG>
- Ying, R., & Yupin, R. (2019). Work stress, perceived social support, self-efficacy and burnout among Chinese registered nurses. *Journal of Nursing Management*, 27(7), 1445-1453. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/jonm.12828>

## ANEXOS

### Anexo 1. Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Independiente:</b> Estrés laboral	Conjunto de reacciones cognitivas, emocionales, psicológicas, fisiológicas y del comportamiento de un trabajador como respuesta a situaciones adversas o nocivas producidas en el lugar de trabajo.	Para la medición de la variable se establecen 2 dimensiones: características sociodemográficas del personal de enfermería y el nivel de estrés laboral mediante la aplicación del Inventario de Agotamiento de Maslach (MBI-HSS (MP))	Características sociodemográficas  Nivel de estrés laboral	Edad Sexo Antigüedad laboral Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal	Ordinal
<b>Dependiente:</b> Atención del personal de enfermería	Aplicación del método científico, conocimientos, habilidades y destrezas en la asistencia sanitaria, mediante el cual el profesional enfermero proporciona cuidados individualizados y acorde a las necesidades de cada paciente.	Para la medición de la variable atención de enfermería se incluyen 2 dimensiones: características sociodemográficas del paciente y calidad de atención percibida, mediante la aplicación del Instrumento de evaluación del cuidado CARE-Q de Patricia Larson.	Características sociodemográficas  Calidad de atención percibida	Edad Nivel de instrucción Lugar de procedencia Accesibilidad Explicación y facilidad Confort Anticipación Confianza Monitoreo y seguimiento	Escala de Likert

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Pregunta de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Población y muestra	Enfoque, Tipo, Diseño	Técnicas e instrumentos	Escala de medición	Prueba de contraste
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la atención del personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital en Milagro-Ecuador 2023?	<b>General:</b> Determinar la relación existente entre el estrés laboral y la atención del personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital en Milagro-Ecuador 2023	Existe una relación significativa entre el estrés laboral y la atención del personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital en Milagro-Ecuador 2023	<b>Dependiente:</b> Estrés laboral	Características sociodemográficas	26 licenciadas /os que conforman el personal de enfermería del área de Ginecología	<b>Enfoque:</b>  Cuantitativo	<b>Técnica:</b>  Encuesta	<b>Ordinal:</b>  Escala de Likert	Coeficiente de correlación de Pearson
	<b>Específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de estrés laboral que presenta el personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital en Milagro-Ecuador 2023?	Establecer el nivel de estrés laboral del personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital en Milagro-Ecuador 2023.		Existe un alto nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital en Milagro-Ecuador 2023					
			<b>Independiente:</b> Atención del personal de enfermería	Calidad de atención percibida					

---

¿Cuál es la calidad de atención del personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital Milagro percibida por las pacientes?

Identificar la calidad de atención del personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital en Milagro percibida por las pacientes.

Existe la percepción de las pacientes de una calidad de atención baja del personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital en Milagro percibida por un Hospital en Milagro.

¿Qué relación existe entre el nivel de estrés laboral del personal de enfermería y la calidad de atención percibida por las pacientes del área de Ginecología de un Hospital en Milagro-Ecuador 2023?

Establecer la relación entre el estrés laboral y la atención del personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital en Milagro-Ecuador 2023

Existe relación significativa entre el nivel de estrés laboral del personal de enfermería y la calidad de atención percibida por las pacientes del área de Ginecología de un Hospital en Milagro-Ecuador 2023

---

**Anexo 3. Instrumento de recolección de datos: cuestionario para personal de enfermería**



**CUESTIONARIO PARA ENCUESTA DIRIGIDO AL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL GENERAL LEÓN BECERRA, CIUDAD DE MILAGRO**

**Objetivo:** Establecer el nivel de estrés laboral del personal de enfermería del área de Gineco-Obstetricia de un hospital en Milagro, Ecuador 2023.

**Instrucciones:** Contestar las siguientes preguntas de acuerdo a lo que usted considere adecuado a su realidad. La encuesta es de carácter confidencial y reservada, por lo que requiere colocación de nombres ni datos de identificación del encuestado.

**CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS**

**1. ¿Qué edad tiene usted?**

De 20 a 30 años  De 31 a 40 años  De 41 a 50 años  51 años o más

**2. ¿Con qué género se identifica usted?**

Masculino  Femenino  Otros

**3. ¿Cuántos años de servicio lleva en la institución?**

Menos de 2 años  De 2 a 5 años  De 6 a 10 años  Más de 10 años

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL**

**4. Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:**

**0 = Nunca/ Ninguna vez**

**2 = Algunas veces / Una vez al mes o menos**

**4 = Bastantes veces / Una vez por semana**

**6 = Siempre / Todos los días**

**1= Casi nunca / Pocas veces al año**

**3 = Regularmente / Pocas veces al mes**

**5 = Casi siempre / Pocas veces por semana**

<b>Agotamiento emocional</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo							
2. Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
4. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
5. Siento que mi trabajo me está desgastando							
6. Me siento frustrado en mi trabajo							
7. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
8. Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés							
9. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							

\* Tomado del Inventario de Agotamiento de Maslach (MBI-HSS (MP))



**5. Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:**

**0 = Nunca/ Ninguna vez**

**2 = Algunas veces / Una vez al mes o menos**

**4 = Bastantes veces / Una vez por semana**

**6 = Siempre / Todos los días**

**1= Casi nunca / Pocas veces al año**

**3 = Regularmente / Pocas veces al mes**

**5 = Casi siempre / Pocas veces por semana**

<b>Despersonalización</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
2. Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
3. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
4. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
5. Siento que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							

*\* Tomado del Inventario de Agotamiento de Maslach (MBI-HSS (MP))*

**6. Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:**

**0 = Nunca/ Ninguna vez**

**2 = Algunas veces / Una vez al mes o menos**

**4 = Bastantes veces / Una vez por semana**

**6 = Siempre / Todos los días**

**1= Casi nunca / Pocas veces al año**

**3 = Regularmente / Pocas veces al mes**

**5 = Casi siempre / Pocas veces por semana**

<b>Realización personal</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes							
2. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
3. Siento que estoy influyendo positivamente a través de mi trabajo en la vida de otras personas							
4. Me siento con mucha energía en mi trabajo							
5. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
6. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes							
7. Creo que consigo muchas cosas valiosas con mi profesión							
8. Siento que en mi trabajo trato los problemas emocionales de forma adecuada							

*\* Tomado del Inventario de Agotamiento de Maslach (MBI-HSS (MP))*

*Gracias por su colaboración*

#### Anexo 4. Instrumento de recolección de datos: cuestionario para pacientes



### CUESTIONARIO PARA ENCUESTA DIRIGIDO A PACIENTES DEL ÁREA DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL GENERAL LEÓN BECERRA, CIUDAD DE MILAGRO

**Objetivo:** Identificar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería del área de Gineco-Obstetricia de un hospital en Milagro, Ecuador 2023.

**Instrucciones:** Contestar las siguientes preguntas de acuerdo a lo que usted considere adecuado a su realidad. La encuesta es de carácter confidencial y reservada, por lo que requiere colocación de nombres ni datos de identificación del encuestado.

#### CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

1. ¿Qué edad tiene usted?  De 18 a 25 años  De 26 a 35 años  De 36 a 40 años  41 años o más
2. ¿Cuál es su nivel de instrucción?  Primaria  Secundaria  Estudiante Universitario  Superior
3. ¿Cuál es su lugar de procedencia?  Área urbana  Área rural

#### CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

4. Este instrumento determina el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y responda marcando una opción frente a la fila según sea el caso. Las opciones que puede marcar son:

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

Escala CARE – Q - ACCESIBILIDAD	1	2	3	4
1. La Enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.				
2. La Enfermera se ofrece a hacer pequeñas cosas para usted				
3. La Enfermera le administra a usted los tratamientos y medicinas oportunamente				
4. La Enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud				
5. La Enfermera responde rápidamente a su llamado.				
6. La Enfermera le Anima a que le llame si tiene problemas.				

\* Tomado del Instrumento de evaluación del cuidado CARE-Q (Caring Assessment Instrument) de Patricia Larson

5. Este instrumento determina el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y responda marcando una opción frente a la fila según sea el caso. Las opciones que puede marcar son:

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

<b>Escala CARE – Q – EXPLICA Y FACILITA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1. La Enfermera Informa sobre los sistemas de ayuda disponibles, tales como los grupos de autoayuda para control y seguimiento de su enfermedad.				
2. La Enfermera le ayuda a expresarse, proporcionándole información adecuada para que usted pueda formularle pregunta a su Médico cuando lo necesite				
3. La Enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud				
4. Le Enseña a cuidar de sí mismo siempre que sea posible				
5. Sugiere al paciente las preguntas que puede formularle a su médico				
6. Es honesta con el paciente en cuanto a su condición médica				

\* Tomado del Instrumento de evaluación del cuidado CARE-Q (Caring Assessment Instrument) de Patricia Larson

**6. Este instrumento determina el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y responda marcando una opción frente a la fila según sea el caso. Las opciones que puede marcar son:**

**1 = Nunca                                  2 = A veces                                  3 = Casi siempre                                  4 = Siempre**

<b>Escala CARE – Q - CONFORTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1. Procura medidas básicas de confort, tales como iluminación adecuada, control de ruido y sábanas adecuadas, para que pueda descansar cómodamente.				
2. La Enfermera le Infunde ánimos identificando elementos positivos relacionados con el estado y el tratamiento del paciente.				
3. La Enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
4. La enfermera es alegre, jovial				
5. La Enfermera se sienta con usted para entablar una conversación				
6. La Enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo				
7. La enfermera la escucha con atención.				
8. Habla con usted amablemente.				
9. La Enfermera Involucra a la familia en su cuidado				

\* Tomado del Instrumento de evaluación del cuidado CARE-Q (Caring Assessment Instrument) de Patricia Larson

**7. Este instrumento determina el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y responda marcando una opción frente a la fila según sea el caso. Las opciones que puede marcar son:**

**1 = Nunca                                  2 = A veces                                  3 = Casi siempre                                  4 = Siempre**

<b>Escala CARE – Q – SE ANTICIPA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1. La Enfermera le presta mayor atención a usted en horas de la noche.				
2. La Enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud				
3. La Enfermera actúa en concordancia, por ejemplo, reprograma un examen, selecciona la visita y garantiza privacidad				
4. Es receptiva ante sus necesidades planea y actúa en consecuencia, por ejemplo, administra un medicamento para evitar las náuseas, cuando usted está recibiendo una medicina que probablemente le causará náuseas				
5. La Enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				

\* Tomado del Instrumento de evaluación del cuidado CARE-Q (Caring Assessment Instrument) de Patricia Larson

**8. Este instrumento determina el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y responda marcando una opción frente a la fila según sea el caso. Las opciones que puede marcar son:**

**1 = Nunca**

**2 = A veces**

**3 = Casi siempre**

**4 = Siempre**

<b>Escala CARE – Q – MANTIENE RELACION DE CONFIANZA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1. Cuando la Enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
2. La Enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica				
3. Ofrece al paciente alternativas razonables, tales como elección del tiempo para el baño, entre otras.				
4. Le ayuda a establecer metas realizables				
5. La Enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud				
6. La Enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención				
7. La Enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación				
8. La Enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado				
9. La Enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.				
10. La Enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.				
11. La Enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegado				
12. La Enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
13. La Enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted				
14. La Enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual				
15. La Enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
16. La Enfermera le explica el procedimiento a realizar				

*\* Tomado del Instrumento de evaluación del cuidado CARE-Q (Caring Assessment Instrument) de Patricia Larson*

**9. Este instrumento determina el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y responda marcando una opción frente a la fila según sea el caso. Las opciones que puede marcar son:**

**1 = Nunca**

**2 = A veces**

**3 = Casi siempre**

**4 = Siempre**

<b>Escala CARE – Q – MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1. El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal				
2. La Enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
3. La Enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
4. La Enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
5. La Enfermera es tranquila				
6. La Enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
7. La Enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
8. La Enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.				

*\* Tomado del Instrumento de evaluación del cuidado CARE-Q (Caring Assessment Instrument) de Patricia Larson*

**Gracias por su colaboración.**

## **Anexo 5. Formato de Consentimiento Informado**



### **Consentimiento Informado (\*)**

**Título de la investigación:** Estrés laboral y atención del personal de enfermería del área de Ginecología de un hospital Milagro- Ecuador 2023.

**Investigadora:** Lliguisaca Yambay Laura Elizabeth

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Estrés laboral y atención del personal de enfermería del área de Ginecología de un hospital Milagro- Ecuador 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación existente entre el estrés laboral y la atención del personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital en Milagro-Ecuador 2023.

Esta investigación es desarrollada por la estudiante de la Escuela de posgrado, del Programa Académico Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Hospital General León Becerra, de la ciudad de Milagro, provincia del Guayas, Ecuador.

Mediante la realización del presente estudio se busca generar un impacto positivo que aporte a la detección de la carga de estrés laboral del personal de enfermería, que lleva a disminuir la calidad de atención, para diseñar planes de mejora continua de la calidad e implementar estrategias para disminución del estrés en el personal de enfermería del Hospital, beneficiando al equipo de trabajo y a las pacientes atendidas en el área de Ginecología.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Estrés laboral y atención del personal de enfermería del área de Ginecología de un hospital Milagro- Ecuador 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el área de Ginecología de la institución.

Las respuestas al cuestionario de encuesta serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

*\* Obligatorio a partir de los 18 años*

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Peña Martínez Lliguisaca Yambay Laura Elizabeth, email: ..... y Docentes asesores Doctores Malqui Calla Gladys Rocío y Ruiz Sime Pedro Henrry Alejandro, email:  
.....

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

*\*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

**Anexo 7. Inventario de Agotamiento de Maslach - Encuesta de servicios humanos para personal médico (MBI-HSS (MP))**

**Inventario de Agotamiento de Maslach (MBI-HSS (MP))**

Edad: \_\_\_\_\_  
 Área de trabajo: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_  
 Tiempo de trabajo: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:

- 0 = Nunca/ Ninguna vez
- 1= Casi nunca / Pocas veces al año
- 2 = Algunas veces / Una vez al mes o menos
- 3 = Regularmente / Pocas veces al mes
- 4 = Bastantes veces / Una vez por semana
- 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
- 6 = Siempre / Todos los días

	Nunca/ Ninguna vez	Casi nunca / Pocas veces al año	Algunas veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días
	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo							
2. Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes							
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando							
9. Siento que estoy influyendo positivamente a través de mi trabajo en la vida de otras personas							
10. Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13. Me siento frustrado en mi trabajo							
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							

15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
16. Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes							
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas con mi profesión							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21. Siento que en mi trabajo trato los problemas emocionales de forma adecuada							
22. Siento que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							

### Subescalas para la forma MBI-HSS (MP)

Subescala	Código	Ítems	Número de ítems	Puntaje por ítem	Puntaje por subescala	Indicios de Burnout
Agotamiento emocional	EE	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	9	De 0 a 6	De 0 a 54	Más de 26
Despersonalización	DP	5, 10, 11, 15, 22	5	De 0 a 6	De 0 a 30	Más de 9
Realización personal	PA	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	8	De 0 a 6	De 0 a 48	Menos de 34

### Valoración nivel de estrés

Subescala	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	De 0 a 18	De 19 a 26	De 27 a 54 (*)
Despersonalización	De 0 a 5	De 6 a 9	De 10 a 30 (*)
Realización personal	De 0 a 33 (*)	De 34 a 39	De 40 a 56

(\*) Síntomas del Síndrome de Burnout



**Anexo 8. Instrumento de evaluación del cuidado CARE-Q (Caring Assessment Instrument) de Patricia Larson**

**Caring Assessment Instrument CARE – Q**

Este instrumento determina el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y responda marcando una opción frente a la fila según sea el caso. Las opciones que puede marcar son:

- 1 = Nunca
- 2 = A veces
- 3 = Casi siempre
- 4 = Siempre

<b>Escala CARE - Q</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1. La Enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.				
2. La Enfermera se ofrece a hacer pequeñas cosas para usted				
3. La Enfermera le administra a usted los tratamientos y medicinas oportunamente				
4. La Enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud				
5. La Enfermera responde rápidamente a su llamado.				
6. La Enfermera le Anima a que le llame si tiene problemas.				
7. La Enfermera Informa sobre los sistemas de ayuda disponibles, tales como los grupos de autoayuda para control y seguimiento de su enfermedad.				
8. La Enfermera le ayuda a expresarse, proporcionándole información adecuada para que usted pueda formularle pregunta a su Médico cuando lo necesite				
9. La Enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud				
10. Le Enseña a cuidar de sí mismo siempre que sea posible				
11. Sugiere al paciente las preguntas que puede formularle a su médico				
12. Es honesta con el paciente en cuanto a su condición médica				
13. Procura medidas básicas de confort, tales como iluminación adecuada, control de ruido y sábanas adecuadas, para que pueda descansar cómodamente.				
14. La Enfermera le Infunde ánimos identificando elementos positivos relacionados con el estado y el tratamiento del paciente.				
15. La Enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
16. La enfermera es alegre, jovial				
17. La Enfermera se sienta con usted para entablar una conversación				
18. La Enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo				
19. La enfermera la escucha con atención.				
20. Habla con usted amablemente.				
21. La Enfermera Involucra a la familia en su cuidado				
22. La Enfermera le presta mayor atención a usted en horas de la noche.				
23. La Enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud				
24. La Enfermera actúa en concordancia, por ejemplo, reprograma un examen, selecciona la visita y garantiza privacidad				
25. Es receptiva ante sus necesidades planea y actúa en consecuencia, por ejemplo, administra un medicamento para evitar las náuseas, cuando usted está recibiendo una medicina que probablemente le causará náuseas				
26. La Enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				

27. Cuando la Enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
28. La Enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica				
29. Ofrece al paciente alternativas razonables, tales como elección del tiempo para el baño, entre otras.				
30. Le ayuda a establecer metas realizables				
31. La Enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud				
32. La Enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención				
33. La Enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación				
34. La Enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado				
35. La Enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.				
36. La Enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.				
37. La Enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegado				
38. La Enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
39. La Enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted				
40. La Enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual				
41. La Enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
42. La Enfermera le explica el procedimiento a realizar				
43. El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal				
44. La Enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
45. La Enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
46. La Enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
47. La Enfermera es tranquila				
48. La Enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
49. La Enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
50. La Enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.				

### Valoración:

Subescala	Ítems	Número de ítems
Accesibilidad	1, 2, 3, 4, 5, 6	6
Explica y facilita	7, 8, 9, 10, 11, 12	6
Conforta	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21	9
Se anticipa	22, 23, 24, 25, 26	5
Mantiene relación de confianza	27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42	16
Monitorea y hace seguimiento	43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50	8

### Categorías Care - Q

Rango	Nivel de Satisfacción
1 – 61 pts	Bajo
62 – 123 pts	Medio
124 – 184 pts	Alto

## Anexo 9. Formulario de validación de experto 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el estrés laboral y la atención del personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital de Milagro-Ecuador 2023

**Dimensiones del instrumento:**

- **Primera dimensión:** Estrés laboral
- **Objetivos de la Dimensión:** Establecer el nivel de estrés laboral del personal de enfermería del área de Gineco-Obstetricia de un hospital en Milagro, Ecuador 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 20 a 30 años</li> <li>• De 31 a 40 años</li> <li>• De 41 a 50 años</li> <li>• 51 años o más</li> </ul>	4	4	4	
Género	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masculino</li> <li>• Femenino</li> <li>• Otros</li> </ul>	4	4	4	
Antigüedad laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menos de 2 años</li> <li>• De 2 a 5 años</li> <li>• De 6 a 10 años</li> <li>• Más de 10 años</li> </ul>	4	4	4	
Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca/ Ninguna vez</li> <li>• Casi nunca / Pocas veces al año</li> <li>• Algunas veces / Una vez al mes o menos</li> <li>• Regularmente / Pocas veces al mes</li> <li>• Bastantes veces / Una vez por semana</li> <li>• Casi siempre / Pocas veces por semana</li> <li>• Siempre / Todos los días</li> </ul>	4	4	4	
Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca/ Ninguna vez</li> <li>• Casi nunca / Pocas veces al año</li> <li>• Algunas veces / Una vez al mes o menos</li> <li>• Regularmente / Pocas veces al mes</li> <li>• Bastantes veces / Una vez por semana</li> <li>• Casi siempre / Pocas</li> </ul>	4	4	4	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• veces por semana</li> <li>• Siempre / Todos los días</li> </ul>				
Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca/ Ninguna vez</li> <li>• Casi nunca / Pocas veces al año</li> <li>• Algunas veces / Una vez al mes o menos</li> <li>• Regularmente / Pocas veces al mes</li> <li>• Bastantes veces / Una vez por semana</li> <li>• Casi siempre / Pocas veces por semana</li> <li>• Siempre / Todos los días</li> </ul>	4	4	4	

\*La medición de estrés laboral se realiza empleando el *Inventario de Agotamiento de Maslach (MBI-HSS (MP))*

- **Segunda dimensión:** Atención del personal de enfermería
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería del área de Gineco-Obstetricia de un hospital en Milagro, Ecuador 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 18 a 25 años</li> <li>• De 26 a 35 años</li> <li>• De 36 a 40 años</li> <li>• 41 años o más</li> </ul>	4	4	4	
Nivel de instrucción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primaria</li> <li>• Secundaria</li> <li>• Estudiante Universitario</li> <li>• Superior</li> </ul>	4	4	4	
Lugar de procedencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área urbana</li> <li>• Área rural</li> </ul>	4	4	4	
Accesibilidad	La Enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.	4	4	4	
	La Enfermera se ofrece a hacer pequeñas cosas para usted	4	4	4	

	La Enfermera le administra a usted los tratamientos y medicinas oportunamente	4	4	4	
	La Enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud	4	4	4	
	La Enfermera responde rápidamente a su llamado.	4	4	4	
	La Enfermera le Anima a que le llame si tiene problemas.	4	4	4	
Explicación y facilidad	La Enfermera Informa sobre los sistemas de ayuda disponibles, tales como los grupos de autoayuda para control y seguimiento de su enfermedad.	4	4	4	
	La Enfermera le ayuda a expresarse, proporcionándole información adecuada para que usted pueda formularle pregunta a su Médico cuando lo necesite	4	4	4	
	La Enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud	4	4	4	
	Le Enseña a cuidar de sí mismo siempre que sea posible	4	4	4	
	Sugiere al paciente las preguntas que puede formularle a su médico	4	4	4	
	Es honesta con el paciente en cuanto a su condición médica	4	4	4	
Confort	Procura medidas básicas de confort, tales como iluminación adecuada, control de ruido y sábanas adecuadas, para que pueda descansar cómodamente.	4	4	4	
	La Enfermera le Infunde ánimos identificando elementos positivos	4	4	4	

	relacionados con el estado y el tratamiento del paciente.				
	La Enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	4	4	4	
	La enfermera es alegre, jovial	4	4	4	
	La Enfermera se sienta con usted para entablar una conversación	4	4	4	
	La Enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo	4	4	4	
	La enfermera la escucha con atención.	4	4	4	
	Habla con usted amablemente.	4	4	4	
	La Enfermera Involucra a la familia en su cuidado	4	4	4	
Anticipación	La Enfermera le presta mayor atención a usted en horas de la noche.	4	4	4	
	La Enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud	4	4	4	
	La Enfermera actúa en concordancia, por ejemplo, reprograma un examen, selecciona la visita y garantiza privacidad	4	4	4	
	Es receptiva ante sus necesidades planea y actúa en consecuencia, por ejemplo, administra un medicamento para evitar las náuseas, cuando usted está recibiendo una medicina que probablemente le causará náuseas	4	4	4	
	La Enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le	4	4	4	

	presta especial atención durante este tiempo.				
Confianza	Cuando la Enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	4	4	4	
	La Enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica	4	4	4	
	Ofrece al paciente alternativas razonables, tales como elección del tiempo para el baño, entre otras.	4	4	4	
	Le ayuda a establecer metas realizables	4	4	4	
	La Enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud	4	4	4	
	La Enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención	4	4	4	
	La Enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación	4	4	4	
	La Enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado	4	4	4	
	La Enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.	4	4	4	
	La Enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.	4	4	4	
	La Enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegado	4	4	4	

	La Enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	4	4	4	
	La Enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted	4	4	4	
	La Enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual	4	4	4	
	La Enfermera se identifica y se presenta ante usted.	4	4	4	
	La Enfermera le explica el procedimiento a realizar	4	4	4	
Monitoreo y Seguimiento	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal	4	4	4	
	La Enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	4	4	4	
	La Enfermera es organizada en la realización de su trabajo	4	4	4	
	La Enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	4	4	4	
	La Enfermera es tranquila	4	4	4	
	La Enfermera le proporciona buen cuidado físico.	4	4	4	
	La Enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	4	4	4	
	La Enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.	4	4	4	


*\*Items tomados del Instrumento de evaluación del cuidado CARE-Q (Caring Assessment Instrument) de Patricia Larson*

**OBSERVACIONES:**

--



OPINIÓN DE APLICABILIDAD	
Aplicable	( x )
Aplicable después de corregir	( )
No aplicable	( )

<b>Apellidos y nombres del juez validador:</b>	Cynthia Janneth Urgiles Ayala
<b>Especialidad del validador:</b>	Maestría en Salud Pública
<b>Firma:</b>	
<b>Cédula de identidad:</b>	0924187636

<sup>1</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

## Anexo 10. Formulario de validación de experto 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el estrés laboral y la atención del personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital de Milagro-Ecuador 2023**

**Dimensiones del instrumento:**

- **Primera dimensión:** Estrés laboral
- **Objetivos de la Dimensión:** Establecer el nivel de estrés laboral del personal de enfermería del área de Gineco-Obstetricia de un hospital en Milagro, Ecuador 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 20 a 30 años</li> <li>• De 31 a 40 años</li> <li>• De 41 a 50 años</li> <li>• 51 años o más</li> </ul>	4	4	4	
Género	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masculino</li> <li>• Femenino</li> <li>• Otros</li> </ul>	4	4	4	
Antigüedad laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menos de 2 años</li> <li>• De 2 a 5 años</li> <li>• De 6 a 10 años</li> <li>• Más de 10 años</li> </ul>	4	4	4	
Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca/ Ninguna vez</li> <li>• Casi nunca / Pocas veces al año</li> <li>• Algunas veces / Una vez al mes o menos</li> <li>• Regularmente / Pocas veces al mes</li> <li>• Bastantes veces / Una vez por semana</li> <li>• Casi siempre / Pocas veces por semana</li> <li>• Siempre / Todos los días</li> </ul>	4	4	4	
Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca/ Ninguna vez</li> <li>• Casi nunca / Pocas veces al año</li> <li>• Algunas veces / Una vez al mes o menos</li> <li>• Regularmente / Pocas veces al mes</li> <li>• Bastantes veces / Una vez por semana</li> <li>• Casi siempre / Pocas</li> </ul>	4	4	4	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• veces por semana</li> <li>• Siempre / Todos los días</li> </ul>				
Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca/ Ninguna vez</li> <li>• Casi nunca / Pocas veces al año</li> <li>• Algunas veces / Una vez al mes o menos</li> <li>• Regularmente / Pocas veces al mes</li> <li>• Bastantes veces / Una vez por semana</li> <li>• Casi siempre / Pocas veces por semana</li> <li>• Siempre / Todos los días</li> </ul>	4	4	4	

\*La medición de estrés laboral se realiza empleando el *Inventario de Agotamiento de Maslach (MBI-HSS (MP))*

- **Segunda dimensión:** Atención del personal de enfermería
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería del área de Gineco-Obstetricia de un hospital en Milagro, Ecuador 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 18 a 25 años</li> <li>• De 26 a 35 años</li> <li>• De 36 a 40 años</li> <li>• 41 años o más</li> </ul>	4	4	4	
Nivel de instrucción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primaria</li> <li>• Secundaria</li> <li>• Estudiante Universitario</li> <li>• Superior</li> </ul>	4	4	4	
Lugar de procedencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área urbana</li> <li>• Área rural</li> </ul>	4	4	4	
Accesibilidad	La Enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.	4	4	4	
	La Enfermera se ofrece a hacer pequeñas cosas para usted	4	4	4	

	La Enfermera le administra a usted los tratamientos y medicinas oportunamente	4	4	4	
	La Enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud	4	4	4	
	La Enfermera responde rápidamente a su llamado.	4	4	4	
	La Enfermera le Anima a que le llame si tiene problemas.	4	4	4	
Explicación y facilidad	La Enfermera Informa sobre los sistemas de ayuda disponibles, tales como los grupos de autoayuda para control y seguimiento de su enfermedad.	4	4	4	
	La Enfermera le ayuda a expresarse, proporcionándole información adecuada para que usted pueda formularle pregunta a su Médico cuando lo necesite	4	4	4	
	La Enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud	4	4	4	
	Le Enseña a cuidar de sí mismo siempre que sea posible	4	4	4	
	Sugiere al paciente las preguntas que puede formularle a su médico	4	4	4	
	Es honesta con el paciente en cuanto a su condición médica	4	4	4	
Confort	Procura medidas básicas de confort, tales como iluminación adecuada, control de ruido y sábanas adecuadas, para que pueda descansar cómodamente.	4	4	4	
	La Enfermera le Infunde ánimos identificando elementos positivos	4	4	4	

	relacionados con el estado y el tratamiento del paciente.				
	La Enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	4	4	4	
	La enfermera es alegre, jovial	4	4	4	
	La Enfermera se sienta con usted para entablar una conversación	4	4	4	
	La Enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo	4	4	4	
	La enfermera la escucha con atención.	4	4	4	
	Habla con usted amablemente.	4	4	4	
	La Enfermera Involucra a la familia en su cuidado	4	4	4	
Anticipación	La Enfermera le presta mayor atención a usted en horas de la noche.	4	4	4	
	La Enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud	4	4	4	
	La Enfermera actúa en concordancia, por ejemplo, reprograma un examen, selecciona la visita y garantiza privacidad	4	4	4	
	Es receptiva ante sus necesidades planea y actúa en consecuencia, por ejemplo, administra un medicamento para evitar las náuseas, cuando usted está recibiendo una medicina que probablemente le causará náuseas	4	4	4	
	La Enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le	4	4	4	

	presta especial atención durante este tiempo.				
Confianza	Cuando la Enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	4	4	4	
	La Enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica	4	4	4	
	Ofrece al paciente alternativas razonables, tales como elección del tiempo para el baño, entre otras.	4	4	4	
	Le ayuda a establecer metas realizables	4	4	4	
	La Enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud	4	4	4	
	La Enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención	4	4	4	
	La Enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación	4	4	4	
	La Enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado	4	4	4	
	La Enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.	4	4	4	
	La Enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.	4	4	4	
	La Enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegado	4	4	4	

	La Enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	4	4	4	
	La Enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted	4	4	4	
	La Enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual	4	4	4	
	La Enfermera se identifica y se presenta ante usted.	4	4	4	
	La Enfermera le explica el procedimiento a realizar	4	4	4	
Monitoreo y Seguimiento	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal	4	4	4	
	La Enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	4	4	4	
	La Enfermera es organizada en la realización de su trabajo	4	4	4	
	La Enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	4	4	4	
	La Enfermera es tranquila	4	4	4	
	La Enfermera le proporciona buen cuidado físico.	4	4	4	
	La Enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	4	4	4	
	La Enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.	4	4	4	

*\*Items tomados del Instrumento de evaluación del cuidado CARE-Q (Caring Assessment Instrument) de Patricia Larson*

**OBSERVACIONES:**

NINGUNA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD	
Aplicable	( X )
Aplicable después de corregir	( )
No aplicable	( )

<b>Apellidos y nombres del juez validador:</b>	Mgs. Cecilio Jacinto Vera Núñez
<b>Especialidad del validador:</b>	Maestría en Salud Pública
<b>Firma:</b>	
<b>Cédula de identidad:</b>	0929216299

<sup>1</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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



## Anexo 11. Formulario de validación de experto 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el estrés laboral y la atención del personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital de Milagro-Ecuador 2023**

**Dimensiones del instrumento:**

- **Primera dimensión:** Estrés laboral
- **Objetivos de la Dimensión:** Establecer el nivel de estrés laboral del personal de enfermería del área de Gineco-Obstetricia de un hospital en Milagro, Ecuador 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 20 a 30 años</li> <li>• De 31 a 40 años</li> <li>• De 41 a 50 años</li> <li>• 51 años o más</li> </ul>	4	4	4	
Género	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masculino</li> <li>• Femenino</li> <li>• Otros</li> </ul>	4	4	4	
Antigüedad laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menos de 2 años</li> <li>• De 2 a 5 años</li> <li>• De 6 a 10 años</li> <li>• Más de 10 años</li> </ul>	4	4	4	
Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca/ Ninguna vez</li> <li>• Casi nunca / Pocas veces al año</li> <li>• Algunas veces / Una vez al mes o menos</li> <li>• Regularmente / Pocas veces al mes</li> <li>• Bastantes veces / Una vez por semana</li> <li>• Casi siempre / Pocas veces por semana</li> <li>• Siempre / Todos los días</li> </ul>	4	4	4	
Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca/ Ninguna vez</li> <li>• Casi nunca / Pocas veces al año</li> <li>• Algunas veces / Una vez al mes o menos</li> <li>• Regularmente / Pocas veces al mes</li> <li>• Bastantes veces / Una vez por semana</li> <li>• Casi siempre / Pocas</li> </ul>	4	4	4	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• veces por semana</li> <li>• Siempre / Todos los días</li> </ul>				
Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca/ Ninguna vez</li> <li>• Casi nunca / Pocas veces al año</li> <li>• Algunas veces / Una vez al mes o menos</li> <li>• Regularmente / Pocas veces al mes</li> <li>• Bastantes veces / Una vez por semana</li> <li>• Casi siempre / Pocas veces por semana</li> <li>• Siempre / Todos los días</li> </ul>	4	4	4	

\*La medición de estrés laboral se realiza empleando el *Inventario de Agotamiento de Maslach (MBI-HSS (MP))*

- **Segunda dimensión:** Atención del personal de enfermería
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería del área de Gineco-Obstetricia de un hospital en Milagro, Ecuador 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 18 a 25 años</li> <li>• De 26 a 35 años</li> <li>• De 36 a 40 años</li> <li>• 41 años o más</li> </ul>	4	4	4	
Nivel de instrucción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primaria</li> <li>• Secundaria</li> <li>• Estudiante Universitario</li> <li>• Superior</li> </ul>	4	4	3	Agregar el 4to nivel (MSC / PHD)
Lugar de procedencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área urbana</li> <li>• Área rural</li> </ul>	4	3	3	
Accesibilidad	La Enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.	4	4	4	
	La Enfermera se ofrece a hacer pequeñas cosas para usted	4	4	3	

	La Enfermera le administra a usted los tratamientos y medicinas oportunamente	4	4	4	
	La Enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud	4	4	4	
	La Enfermera responde rápidamente a su llamado.	4	4	4	
	La Enfermera le Anima a que le llame si tiene problemas.	4	4	4	
Explicación y facilidad	La Enfermera Informa sobre los sistemas de ayuda disponibles, tales como los grupos de autoayuda para control y seguimiento de su enfermedad.	4	4	4	
	La Enfermera le ayuda a expresarse, proporcionándole información adecuada para que usted pueda formularle pregunta a su Médico cuando lo necesite	4	4	4	
	La Enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud	4	4	4	
	Le Enseña a cuidar de sí mismo siempre que sea posible	4	4	4	
	Sugiere al paciente las preguntas que puede formularle a su médico	4	4	4	
	Es honesta con el paciente en cuanto a su condición médica	4	4	4	
Confort	Procura medidas básicas de confort, tales como iluminación adecuada, control de ruido y sábanas adecuadas, para que pueda descansar cómodamente.	4	4	4	
	La Enfermera le Infunde ánimos identificando elementos positivos	4	4	4	

	relacionados con el estado y el tratamiento del paciente.				
	La Enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	4	4	4	
	La enfermera es alegre, jovial	4	4	4	
	La Enfermera se sienta con usted para entablar una conversación	4	4	4	
	La Enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo	4	4	4	
	La enfermera la escucha con atención.	4	4	4	
	Habla con usted amablemente.	4	4	4	
	La Enfermera Involucra a la familia en su cuidado	4	4	4	
Anticipación	La Enfermera le presta mayor atención a usted en horas de la noche.	4	4	4	
	La Enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud	4	4	4	
	La Enfermera actúa en concordancia, por ejemplo, reprograma un examen, selecciona la visita y garantiza privacidad	4	4	4	
	Es receptiva ante sus necesidades planea y actúa en consecuencia, por ejemplo, administra un medicamento para evitar las náuseas, cuando usted está recibiendo una medicina que probablemente le causará náuseas	4	4	4	
	La Enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le	4	4	4	

	presta especial atención durante este tiempo.				
Confianza	Cuando la Enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	4	4	4	
	La Enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica	4	4	4	
	Ofrece al paciente alternativas razonables, tales como elección del tiempo para el baño, entre otras.	4	4	4	
	Le ayuda a establecer metas realizables	4	4	4	
	La Enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud	4	4	4	
	La Enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención	4	4	4	
	La Enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación	4	4	4	
	La Enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado	4	4	4	
	La Enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.	4	4	4	
	La Enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.	4	4	4	
	La Enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegado	4	4	4	

	La Enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	4	4	4	
	La Enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted	4	4	4	
	La Enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual	4	4	4	
	La Enfermera se identifica y se presenta ante usted.	4	4	4	
	La Enfermera le explica el procedimiento a realizar	4	4	4	
Monitoreo y Seguimiento	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal	4	4	4	
	La Enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	4	4	4	
	La Enfermera es organizada en la realización de su trabajo	4	4	4	
	La Enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	4	4	4	
	La Enfermera es tranquila	4	4	4	
	La Enfermera le proporciona buen cuidado físico.	4	4	4	
	La Enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	4	4	4	
	La Enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.	4	4	4	

*\*Items tomados del Instrumento de evaluación del cuidado CARE-Q (Caring Assessment Instrument) de Patricia Larson*

**OBSERVACIONES:**

--

OPINIÓN DE APLICABILIDAD	
Aplicable	( X )
Aplicable después de corregir	( )
No aplicable	( )

<b>Apellidos y nombres del juez validador:</b>	Mgs. Joselyn Gabriela Jiménez Arévalo
<b>Especialidad del validador:</b>	Maestría en Salud Pública
<b>Firma:</b>	 <small>JOSELYN GABRIELA JIMENEZ AREVALO</small>
<b>Cédula de identidad:</b>	0940164577

<sup>1</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

## Anexo 12. Formulario de validación de experto 4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el estrés laboral y la atención del personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital de Milagro-Ecuador 2023

#### Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Estrés laboral
- **Objetivos de la Dimensión:** Establecer el nivel de estrés laboral del personal de enfermería del área de Gineco-Obstetricia de un hospital en Milagro, Ecuador 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Edad	<ul style="list-style-type: none"><li>• De 20 a 30 años</li><li>• De 31 a 40 años</li><li>• De 41 a 50 años</li><li>• 51 años o más</li></ul>	4	4	4	
Género	<ul style="list-style-type: none"><li>• Masculino</li><li>• Femenino</li><li>• Otros</li></ul>	4	4	4	
Antigüedad laboral	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menos de 2 años</li><li>• De 2 a 5 años</li><li>• De 6 a 10 años</li><li>• Más de 10 años</li></ul>	4	4	4	
Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nunca/ Ninguna vez</li><li>• Casi nunca / Pocas veces al año</li><li>• Algunas veces / Una vez al mes o menos</li><li>• Regularmente / Pocas veces al mes</li><li>• Bastantes veces / Una vez por semana</li><li>• Casi siempre / Pocas veces por semana</li><li>• Siempre / Todos los días</li></ul>	4	4	4	
Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nunca/ Ninguna vez</li><li>• Casi nunca / Pocas veces al año</li><li>• Algunas veces / Una vez al mes o menos</li><li>• Regularmente / Pocas veces al mes</li><li>• Bastantes veces / Una vez por semana</li><li>• Casi siempre / Pocas</li></ul>	4	4	4	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• veces por semana</li> <li>• Siempre / Todos los días</li> </ul>				
Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca/ Ninguna vez</li> <li>• Casi nunca / Pocas veces al año</li> <li>• Algunas veces / Una vez al mes o menos</li> <li>• Regularmente / Pocas veces al mes</li> <li>• Bastantes veces / Una vez por semana</li> <li>• Casi siempre / Pocas veces por semana</li> <li>• Siempre / Todos los días</li> </ul>	4	4	4	

\*La medición de estrés laboral se realiza empleando el *Inventario de Agotamiento de Maslach (MBI-HSS (MP))*

- **Segunda dimensión:** Atención del personal de enfermería
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería del área de Gineco-Obstetricia de un hospital en Milagro, Ecuador 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 18 a 25 años</li> <li>• De 26 a 35 años</li> <li>• De 36 a 40 años</li> <li>• 41 años o más</li> </ul>	4	4	4	
Nivel de instrucción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primaria</li> <li>• Secundaria</li> <li>• Estudiante Universitario</li> <li>• Superior</li> </ul>	4	4	4	
Lugar de procedencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área urbana</li> <li>• Área rural</li> </ul>	4	4	4	
Accesibilidad	La Enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.	4	4	4	
	La Enfermera se ofrece a hacer pequeñas cosas para usted	4	4	4	

	La Enfermera le administra a usted los tratamientos y medicinas oportunamente	4	4	4	
	La Enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud	4	4	4	
	La Enfermera responde rápidamente a su llamado.	4	4	4	
	La Enfermera le Anima a que le llame si tiene problemas.	4	4	4	
Explicación y facilidad	La Enfermera Informa sobre los sistemas de ayuda disponibles, tales como los grupos de autoayuda para control y seguimiento de su enfermedad.	4	4	4	
	La Enfermera le ayuda a expresarse, proporcionándole información adecuada para que usted pueda formularle pregunta a su Médico cuando lo necesite	4	4	4	
	La Enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud	4	4	4	
	Le Enseña a cuidar de sí mismo siempre que sea posible	4	4	4	
	Sugiere al paciente las preguntas que puede formularle a su médico	4	4	4	
	Es honesta con el paciente en cuanto a su condición médica	4	4	4	
Confort	Procura medidas básicas de confort, tales como iluminación adecuada, control de ruido y sábanas adecuadas, para que pueda descansar cómodamente.	4	4	4	
	La Enfermera le Infunde ánimos identificando elementos positivos	4	4	4	

	relacionados con el estado y el tratamiento del paciente.				
	La Enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	4	4	4	
	La enfermera es alegre, jovial	4	4	4	
	La Enfermera se sienta con usted para entablar una conversación	4	4	4	
	La Enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo	4	4	4	
	La enfermera la escucha con atención.	4	4	4	
	Habla con usted amablemente.	4	4	4	
	La Enfermera Involucra a la familia en su cuidado	4	4	4	
Anticipación	La Enfermera le presta mayor atención a usted en horas de la noche.	4	4	4	
	La Enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud	4	4	4	
	La Enfermera actúa en concordancia, por ejemplo, reprograma un examen, selecciona la visita y garantiza privacidad	4	4	4	
	Es receptiva ante sus necesidades planea y actúa en consecuencia, por ejemplo, administra un medicamento para evitar las náuseas, cuando usted está recibiendo una medicina que probablemente le causará náuseas	4	4	4	
	La Enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le	4	4	4	

	presta especial atención durante este tiempo.				
Confianza	Cuando la Enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	4	4	4	
	La Enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica	4	4	4	
	Ofrece al paciente alternativas razonables, tales como elección del tiempo para el baño, entre otras.	4	4	4	
	Le ayuda a establecer metas realizables	4	4	4	
	La Enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud	4	4	4	
	La Enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención	4	4	4	
	La Enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación	4	4	4	
	La Enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado	4	4	4	
	La Enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.	4	4	4	
	La Enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.	4	4	4	
	La Enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegado	4	4	4	

	La Enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	4	4	4	
	La Enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted	4	4	4	
	La Enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual	4	4	4	
	La Enfermera se identifica y se presenta ante usted.	4	4	4	
	La Enfermera le explica el procedimiento a realizar	4	4	4	
Monitoreo y Seguimiento	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal	4	4	4	
	La Enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	4	4	4	
	La Enfermera es organizada en la realización de su trabajo	4	4	4	
	La Enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	4	4	4	
	La Enfermera es tranquila	4	4	4	
	La Enfermera le proporciona buen cuidado físico.	4	4	4	
	La Enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	4	4	4	
	La Enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.	4	4	4	

*\*Items tomados del Instrumento de evaluación del cuidado CARE-Q (Caring Assessment Instrument) de Patricia Larson*

**OBSERVACIONES:**

--

OPINIÓN DE APLICABILIDAD	
Aplicable	( x )
Aplicable después de corregir	( )
No aplicable	( )

<b>Apellidos y nombres del juez validador:</b>	Mgs. Damaris Alejandra Mina Acosta
<b>Especialidad del validador:</b>	Maestría en Salud Pública
<b>Firma:</b>	 <small>DAMARIS ALEJANDRA MINA ACOSTA</small>
<b>Cédula de identidad:</b>	0928895408

<sup>1</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

## Anexo 13. Formulario de validación de experto 5



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el estrés laboral y la atención del personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital de Milagro-Ecuador 2023

#### Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Estrés laboral
- **Objetivos de la Dimensión:** Establecer el nivel de estrés laboral del personal de enfermería del área de Gineco-Obstetricia de un hospital en Milagro, Ecuador 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 20 a 30 años</li> <li>• De 31 a 40 años</li> <li>• De 41 a 50 años</li> <li>• 51 años o más</li> </ul>	4	4	4	
Género	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masculino</li> <li>• Femenino</li> <li>• Otros</li> </ul>	4	4	4	
Antigüedad laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menos de 2 años</li> <li>• De 2 a 5 años</li> <li>• De 6 a 10 años</li> <li>• Más de 10 años</li> </ul>	4	4	4	
Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca/ Ninguna vez</li> <li>• Casi nunca / Pocas veces al año</li> <li>• Algunas veces / Una vez al mes o menos</li> <li>• Regularmente / Pocas veces al mes</li> <li>• Bastantes veces / Una vez por semana</li> <li>• Casi siempre / Pocas veces por semana</li> <li>• Siempre / Todos los días</li> </ul>	4	4	4	
Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca/ Ninguna vez</li> <li>• Casi nunca / Pocas veces al año</li> <li>• Algunas veces / Una vez al mes o menos</li> <li>• Regularmente / Pocas veces al mes</li> <li>• Bastantes veces / Una vez por semana</li> <li>• Casi siempre / Pocas</li> </ul>	4	4	4	

	veces por semana • Siempre / Todos los días				
Realización personal	• Nunca/ Ninguna vez • Casi nunca / Pocas veces al año • Algunas veces / Una vez al mes o menos • Regularmente / Pocas veces al mes • Bastantes veces / Una vez por semana • Casi siempre / Pocas veces por semana • Siempre / Todos los días	4	4	4	

\*La medición de estrés laboral se realiza empleando el *Inventario de Agotamiento de Maslach (MBI-HSS (MP))*

- **Segunda dimensión:** Atención del personal de enfermería
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería del área de Gineco-Obstetricia de un hospital en Milagro, Ecuador 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 18 a 25 años</li> <li>• De 26 a 35 años</li> <li>• De 36 a 40 años</li> <li>• 41 años o más</li> </ul>	4	4	4	
Nivel de instrucción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primaria</li> <li>• Secundaria</li> <li>• Estudiante Universitario</li> <li>• Superior</li> </ul>	4	4	4	
Lugar de procedencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área urbana</li> <li>• Área rural</li> </ul>	4	4	4	
Accesibilidad	La Enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.	4	4	4	
	La Enfermera se ofrece a hacer pequeñas cosas para usted	4	4	4	



	La Enfermera le administra a usted los tratamientos y medicinas oportunamente	4	4	4	
	La Enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud	4	4	4	
	La Enfermera responde rápidamente a su llamado.	4	4	4	
	La Enfermera le Anima a que le llame si tiene problemas.	4	4	4	
Explicación y facilidad	La Enfermera Informa sobre los sistemas de ayuda disponibles, tales como los grupos de autoayuda para control y seguimiento de su enfermedad.	4	4	4	
	La Enfermera le ayuda a expresarse, proporcionándole información adecuada para que usted pueda formularle pregunta a su Médico cuando lo necesite	4	4	4	
	La Enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud	4	4	4	
	Le Enseña a cuidar de sí mismo siempre que sea posible	4	4	4	
	Sugiere al paciente las preguntas que puede formularle a su médico	4	4	4	
	Es honesta con el paciente en cuanto a su condición médica	4	4	4	
Confort	Procura medidas básicas de confort, tales como iluminación adecuada, control de ruido y sábanas adecuadas, para que pueda descansar cómodamente.	4	4	4	
	La Enfermera le Infunde ánimos identificando elementos positivos	4	4	4	

	relacionados con el estado y el tratamiento del paciente.				
	La Enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	4	4	4	
	La enfermera es alegre, jovial	4	4	4	
	La Enfermera se sienta con usted para entablar una conversación	4	4	4	
	La Enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo	4	4	4	
	La enfermera la escucha con atención.	4	4	4	
	Habla con usted amablemente.	4	4	4	
	La Enfermera involucra a la familia en su cuidado	4	4	4	
Anticipación	La Enfermera le presta mayor atención a usted en horas de la noche.	4	4	4	
	La Enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud	4	4	4	
	La Enfermera actúa en concordancia, por ejemplo, reprograma un examen, selecciona la visita y garantiza privacidad	4	4	4	
	Es receptiva ante sus necesidades planea y actúa en consecuencia, por ejemplo, administra un medicamento para evitar las náuseas, cuando usted está recibiendo una medicina que probablemente le causará náuseas	4	4	4	
	La Enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le	4	4	4	

	presta especial atención durante este tiempo.				
Confianza	Cuando la Enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	4	4	4	
	La Enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica	4	4	4	
	Ofrece al paciente alternativas razonables, tales como elección del tiempo para el baño, entre otras.	4	4	4	
	Le ayuda a establecer metas realizables	4	4	4	
	La Enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud	4	4	4	
	La Enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención	4	4	4	
	La Enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación	4	4	4	
	La Enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado	4	4	4	
	La Enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.	4	4	4	
	La Enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.	4	4	4	
	La Enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegado	4	4	4	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD	
Aplicable	( x )
Aplicable después de corregir	( )
No aplicable	( )

<b>Apellidos y nombres del juez validador:</b>	Mgs. Johanna Gabriela Olvera Plúas
<b>Especialidad del validador:</b>	Maestría en Salud Pública
<b>Firma:</b>	
<b>Cédula de identidad:</b>	0924775844

<sup>1</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

**Anexo 14.** Base de datos de cuestionario aplicado al personal de enfermería.

Encuestados	VARIABLE ESTRÉS LABORAL					
	Características Sociodemográfica			Nivel de estrés laboral		
	Edad	Género	Antigüedad	Agotamiento	Despersonalización	Realización
E1	3	2	4	3	3	2
E2	2	2	2	2	2	2
E3	2	1	1	1	1	1
E4	1	2	1	3	2	2
E5	2	2	2	3	3	3
E6	2	2	2	3	3	3
E7	2	2	2	2	2	2
E8	3	2	4	2	2	3
E9	2	2	2	3	3	2
E10	3	2	2	3	3	2
E11	3	2	3	2	3	2
E12	3	2	3	2	2	1
E13	3	2	3	3	2	2
E14	4	2	4	3	2	2
E15	2	2	3	2	3	3
E16	2	2	2	2	3	2
E17	3	2	3	1	2	2
E18	3	2	3	2	1	1
E19	2	2	2	3	3	2
E20	3	2	3	3	2	3
E21	2	2	3	3	2	3
E22	2	2	3	2	3	2
E23	2	2	1	3	3	2
E24	4	2	4	3	3	2
E25	3	2	3	2	2	2
E26	2	2	2	2	2	2

Anexo 15. Base de datos de cuestionario aplicado a las pacientes.

Encuestados	VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN								
	Características Sociodemográfica			Nivel de estrés laboral					
	Edad	Instrucción	Procedencia	Accesibilidad	Explica y facilita	Conforta	Se anticipa	Mantiene relación de confianza	Monitorea y hace seguimiento
E1	3	4	1	3	3	3	3	3	2
E2	3	4	2	3	3	2	3	2	3
E3	2	3	2	3	3	1	2	2	3
E4	1	2	1	2	2	1	2	1	2
E5	1	2	1	2	2	1	3	1	2
E6	2	2	2	1	1	2	2	2	3
E7	2	4	1	2	2	2	2	2	3
E8	2	4	1	2	2	2	2	2	3
E9	3	2	2	2	1	1	1	2	2
E10	2	4	1	1	2	2	2	3	3
E11	2	2	1	1	2	2	2	3	3
E12	2	3	1	3	2	1	2	3	3
E13	3	4	1	2	1	2	2	3	2
E14	1	3	1	2	1	2	2	3	3
E15	2	4	1	1	2	2	1	2	2
E16	2	2	1	1	2	3	2	2	2
E17	1	3	2	1	1	2	2	2	3
E18	2	3	1	2	1	3	2	2	3
E19	3	2	1	2	2	2	2	3	3
E20	2	4	1	2	1	2	3	3	2
E21	2	4	2	1	2	1	2	1	2
E22	2	4	1	1	1	2	2	2	2
E23	3	4	2	2	1	2	1	1	2
E24	1	2	2	1	1	2	2	2	2
E25	2	2	2	2	2	2	2	2	3
E26	1	3	1	3	3	3	3	2	3
E27	1	2	1	2	2	2	2	2	2
E28	3	4	1	1	2	2	2	3	2
E29	2	3	2	2	1	2	2	3	3
E30	1	1	2	3	3	3	3	2	2
E31	2	2	2	3	3	3	3	2	2
E32	3	4	2	2	2	2	2	1	2
E33	3	2	1	1	1	2	1	2	3
E34	2	2	2	2	2	3	2	2	2
E35	1	2	2	3	3	3	2	2	3
E36	2	3	1	2	2	2	2	2	3
E37	2	4	1	2	2	1	1	2	2
E38	2	4	1	1	1	1	1	1	1
E39	3	2	1	1	2	1	2	2	2
E40	1	1	2	2	2	2	2	2	3
E41	2	4	2	2	2	1	1	1	2
E42	3	2	1	2	1	1	1	1	2
E43	2	3	1	1	2	2	2	2	2
E44	3	2	1	2	1	2	1	1	2
E45	3	2	2	2	1	2	2	2	2
E46	2	1	2	3	2	2	2	3	2
E47	2	2	1	1	1	2	2	3	2
E48	2	2	2	1	1	1	2	3	2
E49	2	3	2	2	1	2	1	1	1
E50	1	2	2	3	2	2	2	3	2

**Anexo 16. Solicitud de autorización para realización del estudio en el establecimiento de salud.**

**POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Piura, 29 De Mayo del 2023.

**SEÑORA**  
**DRA. GISELL MENDEZ CORREA**  
**DIRECTORA TÉCNICO ASISTENCIAL - HOSPITAL GENERAL DR. LEON BECERRA CAMACHO**

**ASUNTO** : Solicita autorización para realizar investigación  
**REFERENCIA** : Solicitud del interesado de fecha: 27 de Mayo del 2023

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

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

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

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: LLIGUISACA YAMBAY LAURA ELIZABETH
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Ciclo de estudios : Tercer ciclo
- 5) Título de la investigación : "ESTRÉS LABORAL Y ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE GINECOLOGÍA DE UNA HOSPITAL DE MILAGRO-ECUADOR 2023."

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

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

Atentamente,



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

HOSPITAL GRAL LEON BECERRA CAMACHO - MILAGRO  
MSP GERENCIA  
RECIBIDO POR: *Gisele Rodríguez*  
FECHA: 30-5-2023  
HORA: 13:10