

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**



---

**ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS  
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE  
SALUD DE POTRACANCHA, HUÁNUCO – 2022**

---

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CALIDAD EN SALUD**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

**TESISTA: ESPINOZA ORTEGA, KARLA PAOLA**

**ASESOR: DR. FONSECA LIVIAS ABNER ALFEO**

**HUÁNUCO - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por su infinita bondad, fuente inspiradora de sacrificio, y guía constante del camino que elegí para servir a la sociedad.

Con mucha gratitud y amor a mis padres Hugo Epifanio Espinoza Chavez y Lola Emilia Ortega Morales, quienes con sus consejos y apoyo incondicional me ayudaron a seguir realizándome como persona y profesional, encontrar la satisfacción de sentirme realizada para seguir sirviendo a las personas que lo necesiten.

Karla Paola Espinoza Ortega

## AGRADECIMIENTO

Al término del cuantioso esfuerzo para culminar mi estudio de maestría, siendo una de las etapas de mi vida, quiero agradecer de una manera especial, a todas aquellas personas que de una u otra manera supieron contribuir en la elaboración del proyecto e informe final.

A mi asesor, el Dr. Fonseca Livias Abner, por el aporte con sus conocimientos y experiencia en el campo de la investigación.

Al Mg. Galarza Silva Rosseau Paul, Mg. Morales Clemente James, Mg. Palma Lázaro Diana Karina, Mg. Garay Cabrera Giani, Mg. Omonte Salazar Maria del Pilar, quienes me brindaron sus tiempos valiosos para participar como jueces en la validación de los instrumentos de medición.

A los directivos y jefes de los servicios de hospitalización del Centro de Salud Potracancha Clas Pillcomarca de Huánuco, quienes me brindaron las facilidades para recolectar los datos.

A los Licenciados en Enfermería del Centro de Salud Potracancha CLAS Pillcomarca de Huánuco, quienes me dieron su tiempo para diligenciar los instrumentos de medición, para obtener los datos sobre el estrés laboral y la calidad de atención de los profesionales de enfermería

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral con la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo relacional con diseño correlacional, transversal, observacional, prospectivo, analítico. La muestra lo conformaron 30 profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha. Se realizó el análisis descriptivo e inferencial utilizando la prueba estadística de correlación de Spearman. Para la recolección de datos se empleó un cuestionario de estrés laboral denominado Escala Nurse Stress Scale (NSS) y guía de observación de calidad de atención. **Resultados.** se halló que el 43.3%(13) presentaban estrés de nivel medio y eran poco eficientes seguido un 30.0%(8) quienes presentaban estrés bajo y eran eficientes en la calidad de atención, indicando que a mayor estrés menor será la eficiencia en la atención; notándose que eran poco eficientes en la puntualidad en la atención, trato humano, claridad en la información y cuidados estandarizados de enfermería, posteriormente al someterlo al análisis estadístico mediante la correlación de Spearman se obtuvo un valor de  $Rho = -0.813$  con un  $p = 0.000$  ( $p > 0.05$ ); afirmando que el estrés laboral se relaciona de forma inversa con la calidad de atención. **Conclusión** Existe relación entre el estrés laboral con la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022.

**Palabras clave:** Ambiente, atención, estrés, físico, psicológico, social y puntualidad.

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between work stress with the quality of care of nursing professionals at the Potracancha Health Center, Huánuco - 2022. The study had a quantitative approach, of a relational descriptive level with a correlational, cross-sectional design. , observational, prospective, analytical. The sample was made up of 30 nursing professionals from the Potracancha Health Center. Descriptive and inferential analysis was performed using Spearman's statistical confirmation test. For data collection, a work stress questionnaire called the Nurse Stress Scale (NSS) and a care quality observation guide were used. Results. It was found that 43.3%(13) presented medium-level stress and were inefficient followed by 30.0%(8) who wanted to present low stress and were efficient in the quality of care, indicating that the higher the stress, the lower the efficiency in care. ; noting that they were not very efficient in punctuality in care, humane treatment, clarity in information and standardized nursing care, later, when submitting it to a statistical analysis through the Spearman connection, a value of  $Rho = -0.813$  was obtained with a  $p = 0.000$  ( $p > 0.05$ ); stating that work stress is inversely related to the quality of care. Conclusion There is a relationship between work stress with the quality of care of nursing professionals at the Potracancha Health Center, Huánuco - 2022.

**Keywords:** Environment, attention, stress, physical, psychological, social and punctuality.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN... ..	iv
ABSTRACT.. ..	v
INTRODUCCIÓN .....	xii
<b>CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>14</b>
1.1. Fundamentación del problema .....	14
1.2. Justificación e importancia de la investigación .....	17
1.3. Viabilidad de la investigación .....	18
1.4. Formulación del problema .....	18
1.4.1. Problema general.....	18
1.4.2. Problemas específicos .....	18
1.5. Formulación de objetivos .....	19
1.5.1. Objetivo general .....	19
1.5.2. Objetivos específicos.....	19
<b>CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS</b> .....	<b>20</b>
2.1. Formulación de hipótesis .....	20
2.1.1. Hipótesis general.....	20
2.1.2. Hipótesis específicas .....	20
2.2. Operacionalización de variables.....	22
2.3. Definición operacional de las variables.....	24
<b>CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>26</b>
3.1. Antecedentes de investigación .....	26
3.2. Bases teóricas .....	38
3.3. Bases conceptuales .....	40
<b>CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>57</b>
4.1. Ámbito.....	57
4.2. Nivel y tipo de estudio .....	57
4.3. Población y muestra .....	58
4.3.1. Descripción de la población .....	58

4.3.2. Muestra y método de muestro .....	58
4.4. Diseño de investigación .....	59
4.5. Técnicas e instrumentos .....	59
4.5.1. Técnicas.....	59
4.5.2. Instrumentos .....	59
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos .....	65
4.7. Aspectos éticos.....	66
<b>CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>68</b>
5.1. Análisis descriptivo .....	68
5.2. Análisis inferencia.....	87
5.3. Discusión de resultados.....	93
5.4. Aporte científico de la investigación.....	98
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>99</b>
<b>SUGERENCIAS .....</b>	<b>101</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>102</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>111</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01.	Descripción de las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022.....	68
Tabla 02.	Descripción de las características laborales de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022. ...	70
Tabla 03.	Estrés laboral de acuerdo al ambiente físico de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022. ...	73
Tabla 04.	Estrés laboral de acuerdo al ambiente psicológico de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022. ....	74
Tabla 05.	Estrés laboral de acuerdo al ambiente social de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022. ...	75
Tabla 06.	Estrés laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022. ....	76
Tabla 07.	Puntualidad en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022.....	77
Tabla 08.	Trato humano en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022. ...	78
Tabla 09.	Claridad de la información en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022.....	79
Tabla 10.	Cuidados estandarizados en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022. ....	80
Tabla 11.	Calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022. ....	81
Tabla 12.	Estrés laboral y puntualidad en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022.....	82



Tabla 13.	Estrés laboral y trato humano en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022.....	83
Tabla 14.	Estrés laboral y claridad de la información en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022.....	84
Tabla 15.	Estrés laboral y cuidados estandarizados en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022.....	85
Tabla 16.	Estrés laboral y calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022.....	86
Tabla 17.	Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk en la variable, estrés laboral y calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022. ....	87
Tabla 18.	Prueba de correlación de Spearman entre las variables: Estrés laboral y puntualidad en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022.....	88
Tabla 19.	Prueba de correlación de Spearman entre las variables: Estrés laboral y trato humano en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022. ...	89
Tabla 20.	Prueba de correlación de Spearman entre las variables: Estrés laboral y claridad de la información en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022. ....	90
Tabla 21.	Prueba de correlación de Spearman entre las variables: Estrés laboral y cuidados estandarizados en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022. ....	91
Tabla 22.	Prueba de correlación de Spearman entre las variables: Estrés laboral y calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022. ....	92

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01.	Representación gráfica del género de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022..... 69
Figura 02.	Representación gráfica de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022. .... 69
Figura 03.	Representación gráfica del tiempo de labores en la pandemia de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022..... 71
Figura 04.	Representación gráfica del tipo de contrato de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022. ... 71
Figura 05.	Representación gráfica de la experiencia laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022. ... 72
Figura 06.	Representación gráfica del grado máximo alcanzado de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022..... 72
Figura 07.	Representación gráfica del estrés laboral de acuerdo al ambiente físico de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022..... 73
Figura 08.	Representación gráfica del estrés laboral de acuerdo al ambiente psicológico de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022. .... 74
Figura 09.	Representación gráfica del estrés laboral de acuerdo al ambiente social de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022..... 75
Figura 10.	Representación gráfica del estrés laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022. ... 76
Figura 11.	Representación gráfica de la puntualidad en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022..... 77

Figura 12.	Representación gráfica del trato humano en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022.....	78
Figura 13.	Representación gráfica de la claridad de la información en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022. ....	79
Figura 14.	Representación gráfica de los cuidados estandarizados en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022. ....	80
Figura 15.	Representación gráfica de la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022. ...	81

## INTRODUCCIÓN

La calidad de atención de los profesionales de enfermería está directamente relacionada con el estrés laboral. El estrés laboral es una respuesta normal a la exigencia de una tarea y, en el caso de los profesionales de enfermería, conlleva una gran cantidad de responsabilidad y demandas, especialmente cuando se trata de cuidar a un paciente crítico. Esta responsabilidad y estas demandas pueden ser desgastantes para los profesionales de enfermería, lo que puede afectar negativamente su salud mental, física y emocional. Esto a su vez puede afectar directamente la calidad de atención que reciben los pacientes.

Los profesionales de enfermería tienen una tarea difícil, y es importante que se les ofrezca el apoyo necesario para hacer frente al estrés laboral. Algunas maneras en las que esto puede hacerse incluyen el fomento de la comunicación, el desarrollo de habilidades de afrontamiento, el aumento de la satisfacción laboral, la evaluación de los riesgos, la mejora de la formación y la implementación de técnicas de reducción de estrés. Estas medidas pueden ayudar a los profesionales de enfermería a gestionar mejor el estrés laboral, lo que a su vez puede mejorar la calidad de atención que reciben los pacientes.

En el capítulo I, se describe el problema de investigación, comprendida la fundamentación del problema, formulación del problema, formulación de los objetivos, la justificación, limitaciones, formulación de hipótesis, variables, definición teórica y operacionalización de variables.

En el capítulo II, se exhibe el marco teórico, el cual a su vez comprende: los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y las bases conceptuales de las variables implicadas.

En el capítulo III, se presenta la metodología, que comprende el ámbito, población, muestra del estudio, nivel y tipo de investigación, métodos, técnicas e instrumentos de investigación utilizados, el procedimiento de aplicación, tabulación y análisis de datos.

En el capítulo IV, se presentan los resultados de la investigación, con su respectivo análisis e interpretación.

En el capítulo V, se muestra la discusión de los resultados.

Por último, se presentan: las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.

## CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Fundamentación del problema

El estrés relacionado con el trabajo se entiende como una interacción entre altas demandas psicológicas, bajo control (decisiones) sobre el trabajo y bajo apoyo social que los individuos reciben de otros empleados y gerentes, es decir, ambiente desagradable, estresante y relaciones conflictivas. Ante esta situación, con el proceso de globalización que vive el mundo actual y los constantes cambios que trae consigo, el objetivo de los profesionales de la salud es brindar atención a los usuarios, por lo que los profesionales de la salud deben brindar una atención de calidad basada en una base sólida de conocimientos y habilidades. Los usuarios tienen derecho a la mejor calidad de atención, el contacto con factores psicosociales en el trabajo se vuelve más frecuente e intenso si estos perjudican el desarrollo de las actividades laborales, y la calidad de vida de los trabajadores de la salud se manifiesta en un mayor nivel de estrés laboral.

Debido a que el estrés es subjetivo, tiene componentes individualizados y se percibe de manera diferente según el momento vivido, interfiere en la relación de satisfacción y placer de la persona con su trabajo y con la calidad de vida. Aunque la calidad de vida se puede expresar de muchas maneras diferentes, en este estudio se utilizó el concepto de la Organización Mundial de la Salud (OMS) quien afirma que *“la percepción que el individuo tiene sobre su posición en la vida, dentro del contexto de los sistemas de cultura y valores en los cuales está inserto y en relación a sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones”* (1).

La calidad de atención se refiere a las características que satisfacen las necesidades de los clientes o usuarios para satisfacerlas y están libres de defectos (2).

En términos de calidad, para el profesional de enfermería es porque es el quien define las necesidades y expectativas del usuario. Por lo tanto, el impacto de la calidad y la atención en la satisfacción del usuario es muy importante. Cubrir sus necesidades es una función del equipo de salud, y los departamentos de enfermería tienen la mayor responsabilidad porque brindan más horas de atención directa que cualquier otro trabajador de la salud.

Esqueda refiere que *“el cuidado de enfermería cuando dice que las acciones de cuidado son la ejecución de las estrategias de enfermería para lograr los resultados deseados de los objetivos del cliente, y como resultado, el cuidado de enfermería es un importante productor de satisfacción del paciente.”* Estas acciones se realizarán a través de las necesidades del paciente siendo atendidas y atendidas por la enfermera, en función de su estado de salud actual.

En mayo del 2019 la Según la Organización Mundial de la Salud, los trastornos de inestabilidad emocional son una enfermedad asociada con el lugar de trabajo que resulta del estrés laboral crónico y la incapacidad para desconectarse del trabajo. Estos trastornos tienen un impacto negativo en la salud tanto física como mental, lo que tiene serias implicaciones para el bienestar de los empleados y, en última instancia, para su productividad. Como resultado, se ha convertido en un problema que las empresas deben abordar y prevenir, incluso mediante la implementación de políticas y procedimientos que animen a los empleados a tomarse un tiempo libre. Sobre todo, teniendo en cuenta el auge de los entornos de trabajo híbridos y cómo la situación actual está afectando al bienestar emocional de los trabajadores. Un estudio durante la pandemia el estrés que presentaron los trabajadores de España demuestra que el 74% de los trabajadores presentaron estrés, fue un gran incremento ya que en estos tiempos se mantuvieron más conectados de forma virtual al trabajo. Asimismo, según un análisis realizado por una compañía de seguros de salud, el 45% de los trabajadores españoles reconoce experimentar estrés relacionado con el estrés debido a las incertidumbres y cambios en el entorno laboral.

Uno de los principales componentes de riesgo para la salud mental y física en el siglo XXI es el Estrés. Tener los medios para conocer cómo administrar de efectivamente una gran inversión en beneficios y a la que las jefaturas de recursos humanos pueden asistir en gran medida. En ello la directora de recursos humanos Ana Romeo en Cigna España, señala que implementar una serie de iniciativas puede reducir significativamente el riesgo de desgaste de los empleados. (3)

Según estudios internacionales en Japón su población en su mayoría sufre de ansiedad y depresión, que tiene como factor principal el estrés laboral, esto ocasiona el suicidio de 10.000 personas anuales en promedio, según datos del último informe del Ministerio de Salud y Protección Social refiere que *“desde que comenzó la pandemia, la situación en Colombia se ha vuelto compleja y el panorama general no tiene en cuenta estos detalles en los que se han reportado 11.457 casos de personas que solicitaron algún tipo de intervención psicológica”* (3).

El reporte indicó que el 19,25% de los informes fueron síntomas de ansiedad por motivos laborales, el 12,94% reacciones de estrés por alta concentración en el trabajo, el 10,92% depresión y el 3,25% factores personales.

En el Perú, Según un informe de octubre de 2020 del diario La República, aproximadamente el 19,25% de los trabajadores públicos experimentan estrés y ansiedad. (4)

El estrés influye en muchos servidores, siendo estos un número significativo, siendo de gran amenaza al adecuado funcionamiento de las labores y a los resultados de las instituciones de tal forma que afecte deteriorando el rendimiento y la productividad del trabajador que traerá además consigo aumento de quejas de usuarios. Poniéndonos en contexto el personal de salud no es extinto a estos porcentajes y más en cuanto a los profesionales de enfermería, ya que es la profesión que más contacto con los pacientes tienen y muchas veces



es el primer y último contacto que los usuarios tienen, del mismo modo es el personal que más tiempo pasa con el paciente.

Por ello, se vio la necesidad de abordar este tema de interés mediante el presente estudio, “Estrés laboral y calidad de atención de los profesionales del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022”, con el fin de contribuir a lograr un mejor afrontamiento de los trabajadores de Salud, conociendo que calidad de atención del profesional de enfermería lo ha demostrado desde sus comienzos.

## **1.2. Justificación**

### **Teórica**

La investigación que se realizó se justificó desde el punto de vista teórico debido a que el estudio recopila nuevos conocimientos sobre el estrés laboral y calidad de atención de los profesionales de enfermería en el contexto de la pandemia COVID-19, el cual conllevará a modificar las rutinas de trabajo, intensificándose las actividades de promoción, prevención y control en la persona, familia y comunidad afectando así en su desempeño laboral.

### **Práctica**

Desde el punto de vista práctico el estudio se ejecutó en el centro de salud Potracancha del departamento de Huánuco, donde se observó un incremento en el estrés laboral de los profesionales de la salud, el cual conlleva a un problema, provocando una disminución en la calidad de cuidado; al asociar estas dos variables y hallar la existencia significativa de una relación, el establecimiento de salud podrá crear estrategias o métodos que permitirán disminuir el desgaste laboral, mejorando así el desempeño.

### **Metodológica**

En el aspecto metodológico, el estudio contribuyó a reducir el estrés laboral y por consecuencia mejorar la calidad de cuidado de los profesionales de enfermería del centro de salud, puesto a que se da a conocer a los directivos de

la institución, a la comunidad científica y a la población en general los resultados a obtener; consecuente a ello los entes rectores de salud, los directores y gerentes del establecimiento de salud, así como autoridades municipales y regionales, tomen en cuenta que para tener un adecuado desempeño de los profesionales de salud, se debe contribuir en la disminución del desgaste laboral implementado estrategias y diseñando estrategias de reorganización de las labores de los profesionales.

### **Social**

Desde el punto de vista social el estudio tendrá un buen impacto para la sociedad ya que se identificó cuál es la relación del estrés frente a la calidad que el enfermero tiene en los cuidados y a través de ello plantear soluciones y mejorar.

### **1.3. Viabilidad de la investigación**

El presente estudio de investigación fue viable puesto a que se tuvo acceso a la muestra a estudiar para el proceso de recolección de datos, así como a los recursos indispensables para la planeación y ejecución.

### **1.4. Formulación del problema**

#### **1.4.1. Problema general**

¿Están relacionados el estrés laboral con la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022?

#### **1.4.2. Problemas específicos**

- ✓ ¿Se relaciona el estrés laboral con la puntualidad en la atención de los profesionales de enfermería en estudio?
- ✓ ¿Existe relación entre el estrés laboral con el trato humano de los profesionales de enfermería en estudio?

- ✓ ¿Hay relación entre el estrés laboral con la claridad en la información de los profesionales de enfermería en estudio?
- ✓ ¿Están relacionados el estrés laboral con los cuidados estandarizados de los profesionales de enfermería en estudio?

## **1.5. Formulación de los objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el estrés laboral con la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- ✓ Identificar la relación entre el estrés laboral con la puntualidad en la atención de los profesionales de enfermería en estudio.
- ✓ Examinar la relación entre el estrés laboral con el trato humano de los profesionales de enfermería en estudio.
- ✓ Comparar la relación entre el estrés laboral con la claridad en la información de los profesionales de enfermería en estudio.
- ✓ Establecer la relación entre el estrés laboral con los cuidados estandarizados de los profesionales de enfermería en estudio.

## CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

### 2.1. Formulación de hipótesis

#### 2.1.1. Hipótesis general

**Hi:** Existe relación entre el estrés laboral con la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022

**H0:** No existe relación entre el estrés laboral con la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022.

#### 2.1.2. Hipótesis específicas

**Hi1:** Existe relación entre el estrés laboral con la puntualidad en la atención de los profesionales de enfermería en estudio.

**H01:** No existe relación entre el estrés laboral con la puntualidad en la atención de los profesionales de enfermería en estudio.

**Hi2:** Existe relación entre el estrés laboral con el trato humano de los profesionales de enfermería en estudio.

**H02:** No existe relación entre el estrés laboral con el trato humano de los profesionales de enfermería en estudio.

**Hi3:** Existe relación entre el estrés laboral con la claridad en la información de los profesionales de enfermería en estudio.

**H03:** No existe relación entre el estrés laboral con la claridad en la información de los profesionales de enfermería en estudio.

**Hi4:** Existe relación entre el estrés laboral con los cuidados estandarizados de los profesionales de enfermería en estudio.

**H04:** No existe relación entre el estrés laboral con los cuidados estandarizados de los profesionales de enfermería en estudio.

## 2.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	VALOR FINAL	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>				
<b>Estrés laboral</b>	Ambiente físico	Carga laboral, falta de personal, interrupciones, falta de tiempo, programación de turnos.	Alto Medio Bajo	Ordinal
	Ambiente Psicológico	Cuidados de enfermería, Impotencia, Muerte de un paciente o familiar, ayuda emocional, atender al paciente, Falta de apoyo, incertidumbre sobre los tratamientos.	Alto Medio Bajo	Ordinal
	Ambiente social	Desacuerdo con el tratamiento, críticas de un médico o jefa de enfermeras, problemas con el médico o la jefa de enfermeras.	Alto Medio Bajo	Ordinal
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>				
<b>Calidad de atención</b>	Puntualidad en la atención	Cita del usuario, tiempo de espera para la atención, tiempo de atención, atención sin interferencias.	Eficiente Poco eficiente Deficiente	Ordinal
	Trato humano	Identificación con el paciente, trato por sus nombres al paciente, respeto al paciente, protección de la intimidad del paciente, apoyo emocional, consentimiento informado.	Eficiente Poco eficiente Deficiente	Ordinal
	Claridad en la información	Escucha al paciente, seguridad y confianza, explica los procedimientos de manera comprensible, brinda conocimientos científicos, horarios y condiciones de los medicamentos, consejería adecuada.	Eficiente Poco eficiente Deficiente	Ordinal

	Cuidados estandarizados de enfermería	Lavado de manos, principios de bioseguridad, historia clínica del usuario, control de funciones vitales, valoración de la historia clínica, posición correcta del usuario, integridad y cuidado de la piel del paciente.	Eficiente Poco eficiente Deficiente	Ordinal
<b>VARIABLE DE CARACTERIZACIÓN</b>				
<b>Características sociodemográficas</b>	Género	Género al que pertenece.	Hombre Mujer	Nominal
	Edad	Años cumplidos.	Número de años	Intervalo
<b>Características Laborales</b>	Experiencia laboral en la pandemia	Años que labora como profesional de enfermería en el contexto de la pandemia por COVI-19.	Número de años	Intervalo
	Condición laboral	Qué tipo de condición laboral tiene en el Centro de Salud.	Nombrado Contratado Por terceros	Intervalo
	Experiencia laboral	Tiempo que labora como profesional de enfermería.	1-4 años 5-10 años 11-15 años 16-20 años >21 años	Intervalo
	Formación académica	Cuál es el grado máximo alcanzado.	Licenciado Especialista Magister Doctor	Nominal

### 2.3. Definición operacional de variables

**Ambiente físico:** Se refiere a la carga laboral, falta de personal que hace que la enfermera realice más actividades, falta de tiempo y programación de turnos que no permite desempeñar bien sus actividades.

**Ambiente psicológico:** Se refiere a los cuidados de enfermería, la impotencia, muerte de un paciente o familiar, ayuda emocional, atender al paciente, falta de apoyo, incertidumbre sobre los tratamientos,

**Ambiente social:** Se refiere al desacuerdo con el tratamiento, críticas de un médico o jefa de enfermeras.

**Calidad de atención:** Se hace referencia a las propiedades que tiene la institución hacia las personas de diversas edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todos contextos; a través de cuatro indicadores.

**Claridad en la información:** referido a las formas y medios utilizados por el profesional de enfermería para comunicarse, al escuchar al paciente, la seguridad y confianza que le da, al orientar sobre prescripciones específicas y brindar consejería sobre temas de su competencia con el usuario.

**Información adecuada:** es dar el mensaje al paciente de una forma adecuada que pueda entender lo que se le quiere brindar.

**Cuidados estandarizados:** Son aquellos procedimientos que esta relacionado con la realización de procedimientos y técnicas, propios del desempeño del enfermero para brindar las atenciones al paciente: como el lavado de manos, principios de bioseguridad, historia clínica del usuario, control de funciones vitales, valoración de la historia clínica, posición correcta del usuario, integridad y cuidado de la piel del paciente.



**Estrés laboral:** Se hace referencia a la inestabilidad emocional que el profesional tiene que repercute en el trabajo donde se desempeña y esto puede deberse a tres indicadores.

**Puntualidad en la atención:** hace referencia en cuanto a la accesibilidad por la cita del usuario, los tiempos estandarizados en la atención y la atención sin interferencias que cumple las responsabilidades respecto al horario establecido.

**Trato humano:** Se refiere a las acciones relacionadas con el reconocimiento del paciente como persona, el respeto a la dignidad del paciente, la bondad, la compasión, la preocupación por las propias necesidades, la paciencia y la tolerancia.

## CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

### 3.1. Antecedentes de investigación

#### A nivel Internacional

Gutiérrez, en Ecuador realizó un estudio titulado "Efectos del estrés laboral en la calidad de atención brindada por los trabajadores de la salud en el Hospital Municipal de Guayaquil", el estudio que tuvo como objetivo determinar los resultados laborales de las relaciones de calidad, los resultados evidencian, que, demostró que se presta atención. Los profesionales sanitarios no se asociaron significativamente con un efecto pequeño en sus puntuaciones ( $r = 0,159$ ;  $p > 0,05$ ). El autor comprueba que el desempeño psicosomático alcanza un nivel bajo (81,25%), motivación laboral: nivel bajo (47,50%), situación laboral: nivel bajo (82,50%), necesidad de trabajo: nivel bajo (86,25%). En conclusión, los trabajadores de la salud del Hospital Municipal de Guayaquil tenían bajo estrés laboral y la calidad de atención brindada por los trabajadores de la salud era alta (100%) (5).

Gorozabel, en Ecuador, realizó una investigación titulada "Estrés laboral entre profesionales de la salud y su impacto en la calidad de atención en urgencias Dr. Carlos Del Pozo Melgar, Hospital de Atención Primaria en el año 2021. Fue un estudio transversal correlacional, y dentro de sus hallazgos, una cuarta parte de los profesionales manifestó tener un alto nivel de estrés por diversas circunstancias laborales en el área de emergencia; mientras que igualmente una cuarta parte de los encuestados manifiestan una mala calidad de los cuidados al paciente; con lo que el investigador pone de manifiesto lo planteado en el objetivo. Conclusiones: Mediante el coeficiente de correlación de Spearman pudo demostrar que existe evidencia estadística suficiente de una correlación lineal entre las variables por lo cual se sustenta adecuadamente la aceptación de la hipótesis lógica estableciendo que el estrés laboral si incide en la calidad de atención de salud; por lo que sugiere que debe ser considerado como base para nuevos estudios e investigaciones relacionadas (6).

Molina y Col en Chile, estudiaron el estrés laboral de profesionales de enfermería en unidades de cuidados críticos 2019. Su objetivo fue identificar los estresores ocupacionales que representan riesgos para la salud del equipo de enfermería de la unidad de cuidados intensivos. Sus resultados mostraron que el 86,5% eran mujeres con una edad media de  $34,6 \pm 8,2$  años, el 86,5% eran trabajadores por turnos, edad laboral de  $8,9 \pm 7,6$  años. El 48,6% de los estresores estaban relacionados con la carga de trabajo, es decir, realizar tareas que no son relevantes para el cuidado y no tener tiempo para brindar apoyo emocional a los pacientes. Señalaron que los estresores en las condiciones psicológicas fueron manifestaciones de procedimientos que causaron malestar a los pacientes, mientras que el 70,2% de los estresores en el entorno social fueron la ausencia de médicos al final de la vida, y concluyeron que la atención de la salud La mayoría de los trabajadores son mujeres con mucha gente, años de experiencia profesional El factor de estrés más importante es la sobrecarga de trabajo, lo que conduce a un cuidado incontrolable. Su conclusión fue que el dolor y el sufrimiento de los pacientes eran factores que causaban angustia psicológica, mientras que los estresores ambientales sociales eran menos comunes. (7).

Viviane y Col en España, realizaron un estudio para analizar la prevalencia de burnout entre trabajadores médicos y su relación con el estrés laboral y la calidad de vida en 2019, fue un estudio transversal que encontró burnout. La tasa de morbilidad fue de 20,9%, y sus dimensiones se relacionaron con alta demanda, bajo control sobre el trabajo, bajo apoyo social recibido en el trabajo y baja percepción de calidad de vida física y mental, relaciones sociales y ambientales. Se concluyó que el síndrome de burnout se asoció con un alto nivel de estrés y una percepción negativa de la calidad de vida de los seres queridos (8).

Sanders, en Honduras, en su tesis cuyo objetivo principal fue determinar el nivel de estrés laboral de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos del Hospital Escuela Universitario, Este fue un estudio descriptivo realizado en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos de la Unidad Hospitalaria Escuela Universitaria Tegucigalpa. 2019 utilizando el agotamiento de Maslach. La escala

mide el nivel de estrés laboral a partir de una encuesta al personal asistencial y de apoyo con 19 puntos. Resultados: La manifestación física más frecuente en orden de frecuencia fue el cansancio, la manifestación cognitiva más frecuente la inatención, la manifestación emocional más frecuente la irritabilidad y la última manifestación conductual más frecuente la incapacidad para descansar. Uno de los participantes tenía una alta incidencia de burnout, dos tenían un nivel moderado y seis de ellos tenían un nivel bajo. Otros muestran un comportamiento variable en las puntuaciones de escala mostraron un comportamiento variable en las puntuaciones de las escalas (9).

Carrillo y Col, en España desarrolló su estudio titulado Estrés laboral en el equipo volante de enfermería de un Hospital General Universitario tomando como referencia el modelo demandas-control-apoyo de Karasek en el año 2019". El estudio fue transversal observacional. La muestra estuvo conformada por 38 enfermeras del equipo de vuelo de un hospital general universitario. Herramienta de evaluación: Para comprender las percepciones de los enfermeros sobre el contenido de su trabajo e identificar las fuentes de estrés laboral, se utilizó el Cuestionario de Contenido del Trabajo (JCQ) en la atención hospitalaria, traducido y validado. Resultados: La tasa de participación fue del 90,47% (N=38). El valor medio de la dimensión de apoyo social fue de  $2,59 \pm 0,47$ , el valor medio de la dimensión de necesidades psicológicas laborales fue de  $3,26 \pm 0,47$  y el valor medio de la dimensión de control del trabajo fue de  $3,26 \pm 0,47$ . Fue  $2,87 \pm 0,40$ . El análisis de los datos mostró un nivel moderado de estresores, destacándose el apoyo social insuficiente de los superiores, lo que se correlacionó más con el grupo de profesionales asignados a la gestión del cuidado ( $2,89$  vs.  $2,49$ ;  $p < 0,05$ ). Se encontró que estas tres dimensiones no estaban relacionadas con variables sociales y laborales como género, edad, turno, apego y tipo de apego al hospital. Conclusiones: Las percepciones de los estresores laborales fueron moderadas, destacándose el bajo apoyo social por parte de los superiores, área de mejora e intervención (10).

Escalante y Valdez, en Ecuador desarrollaron su estudio cuyo título fue “Estrés del profesional de enfermería que labora en la unidad de cuidados intensivos del Hospital de Especialidad TMC, año 2021”. La metodología usada fue de diseño: prospectivo, descriptivo, transversal, cuantitativo. Número de personas: 76 enfermeras en la unidad de cuidados intensivos. Hardware: Consultar. Los hallazgos encontrados evidencian: Características sociodemográficas, principalmente mujeres, edad 30-35 años, solteras, trabajaron 5-10 años, trabajaron 12 horas, clínicamente manifestadas como cierto grado de fatiga, factores generadores de estrés, ambiente físico; falta de servicios cubiertos, defunción de pacientes psicológicos; campo sociocultural; problema de trabajar en equipo y hacer frente a actitudes para aliviar el estrés, lo que sugiere que esperaron a que el estrés se calmara antes de continuar con el servicio (11).

Cortez y Col, en México, realizaron su tesis titulada “Nivel de estrés laboral del personal de enfermería y su asociación con variables sociodemográficas de un hospital de tercer nivel de atención en la ciudad de México el 2022.” Para la Muestra se usó el método aleatorio estratificada de 115 enfermeras del Instituto Nacional del Terciario de Atención en un diseño descriptivo transversal. Herramientas de medición: ficha de datos propios y profesionales, test de estrés de Hamilton y test de estrés laboral. Resultados: La edad media fue de 39,7 años (DE, 7,6 años) y la experiencia laboral media fue de 13,2 años (DE, 7,6 años). 8,2 años), la prueba de Hamilton mostró un 46,1% (f.53) sin estrés, y la prueba de estrés laboral modificada mostró un nivel de estrés promedio de 18,3% (f.53). 21) y alta presión 10,4% (f. 47). Conclusiones: El personal de enfermería se encuentra bajo presión en el trabajo, por ello se anima a las autoridades institucionales a seguir implementando habilidades de continua mejora en la gestión en salud de su personal para poder garantizar la calidad de la atención del usuario (12).

### **A Nivel Nacional**

Montero y Luque, en Lima, desarrollaron su tesis cuyo título fue “Estrés laboral y los factores condicionantes en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021”. Investigación básica tipo métodos cuantitativos, nivel descriptivo adecuado, diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 35 enfermeras del servicio de emergencia en época de pandemia del Hospital del Estado de Lima en el año 2021. Se utilizó como instrumento un cuestionario y la confiabilidad fue de 0.871 y 0.887 respectivamente. De los resultados se puede observar que el 5,71% de las personas tienen presión laboral alta, el 37,14% tienen presión laboral media y el 57,14% tienen presión laboral baja. Se puede observar que el 100% del personal de enfermería tiene diferentes grados de presión laboral. Asimismo, al hablar de los factores reductores del estrés para los enfermeros por dimensión, se observó que, de los estresores, factores organizacionales, la mayoría 40% calificó el estrés como moderado y 30% lo calificó como alto. El 45,45% de la mayoría dijo que nunca se sintió estresado, en cuanto a los factores ambientales, el 42,86% de la mayoría dijo que nunca se sintió estresado, el 35,71% pensó que la presión no era alta, y el 14,29% cree que la presión es moderada. El 7,14% de la población cree que la presión es muy estresante.” Finalmente, se concluye que existe una relación directa entre el estrés laboral y los factores de aptitud física que es moderada y estadísticamente significativa en  $p=0,000$ , menor a 0,01, según el coeficiente de correlación de Spearman de 0,673 (13).

Berrocal, en Lima, realizó su tesis la cual tuvo como objetivo principal Determinar la relación del estrés laboral con el riesgo ergonómico en el personal de del personal de enfermería que labora en el área Covid-19 del Hospital II de Cañete ESSALUD 2022. Metodológicamente es un estudio con métodos cuantitativos, tipos básicos, diseño no experimental, nivel descriptivo y transversal. La población estuvo conformada por 150 enfermeros que laboraban en el área de Covid-19 y cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión

planteados en el estudio. La muestra es de tipo censal e incluye a toda la población. Los métodos de encuesta y los instrumentos de encuesta están relacionados con la validez y confiabilidad del proceso. Los datos se analizaron con el software estadístico SPSS v.25. Se concluyó que existe una correlación moderada  $Rho=0.623$  entre el estrés laboral y el riesgo ergonómico en el personal de enfermería que labora en el área de Covid-19 del Hospital II de Cañete ESSALUD, ya que los resultados obtenidos con significación  $Rho$  Spearman  $p=0.002$  (inferior al parámetro limitante  $p < 0,05$ ), por lo que un nivel moderado de estrés laboral es un nivel moderado de riesgo ergonómico (14).

Sánchez y Pérez, en Chiclayo desarrollaron su estudio titulado “Estilo de vida y estrés laboral en los profesionales de enfermería frente al COVID - 19, centro de salud Morro Solar, Jaén, 2021”, Tiene como objetivo principal Determinar la relación entre el estilo de vida y el estrés laboral en enfermeras en respuesta al COVID-19, Centro “Salud Morro Solar”, Jaén, 2021, el estudio utiliza métodos cuantitativos, tipos básicos y no experimental transversal Aspecto. investigación, diseño descriptivo y correlacional, la muestra estuvo conformada por 21 profesionales, la técnica utilizada fue la encuesta, el cuestionario fue una herramienta, los resultados arrojaron que: el 52% del personal de enfermería lleva un estilo de vida saludable, el 67% del personal de enfermería mantiene un nivel normal de estrés laboral, se concluyó que: De acuerdo con la prueba estadística  $Rho$  de Spearman valor  $p=.000 < 0.05$  Por lo tanto, el estilo de vida se relaciona significativamente con el trabajo estresante de las enfermeras frente al COVID-19, “Centro de Salud Morro Solar”, Jaén, 2021, el coeficiente de correlación es de 0,750, que pertenece al nivel medio, y la correlación es significativa (15).

Mamani y Mamani, en Tacna realizaron su estudio la cual estuvo titulado “Estrés laboral y las actitudes durante la pandemia por la COVID-19 del personal de enfermería a nivel de la micro red de salud Cono Norte - Tacna, 2021”. Método: El estudio sigue el tipo de investigación con método cuantitativo, nivel de relación, diseño no experimental y transversal. La población de estudio estuvo

constituida por 103 enfermeras de la red de Micro red de salud “Cono Norte”. Para la recolección de información se utilizó un método de encuesta con dos instrumentos: una escala de actitudes y una prueba de estrés laboral. Resultados: En cuanto al nivel de estrés, el 57,3% del personal de enfermería presentó nivel de estrés bajo, el 38,8% nivel de estrés moderado y solo el 3,9% nivel de estrés alto. En cuanto a la actitud de las enfermeras durante la pandemia de Covid-19, el 84,5% es negativa y el 15,5% positiva. Conclusiones: Existe una relación significativa entre el estrés laboral y la actitud en enfermeras de la red de Micro red de salud "Cono Norte" - Tacna (16).

Jinez, en Puno, hizo un estudio titulado “Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital III EsSalud Puno. El estudio es descriptivo y tiene como objetivo determinar el nivel de estrés laboral de las enfermeras, se aplicó a una muestra de 31 enfermeras que laboran en diferentes servicios del Hospital III EsSalud Puno, seleccionadas aleatoriamente de una casa. Imposibilidad y conveniencia. En la encuesta realizada se obtuvieron los siguientes resultados: el 46,24% de las personas tenían presión laboral moderada y el 8,60% presión laboral alta; asimismo, en cuanto al agotamiento emocional, el 64,52% de los cuidadores presentaron baja presión laboral, el 25,81% de las personas - presión laboral moderada; en la dimensión despersonalización el 51,61% de las personas tenían baja presión laboral, el 48,39% mediana presión laboral; finalmente en lo que se refiere al desempeño personal el 64,52% presenta presión laboral media, el 16,13% de la población presenta presión laboral alta. Se concluyó que la mayoría de las enfermeras del Hospital EsSalud Puno presentan un nivel moderado de estrés laboral, predominando un nivel medio de estrés laboral, alta proporción de la dimensión satisfacción personal y alta proporción de las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización (17) .

Cuevas, en Lima, realizó un estudio sobre Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería al paciente en el Hospital Traumatológico y Quirúrgico. En un estudio relacionado, encontró lo siguiente: Los resultados mostraron una correlación negativa significativa (-



.484) entre los niveles de estrés y la autoconfianza sobre la calidad de la atención brindada por las enfermeras en un hospital. Esta relación podría explicarse por los efectos de la falta de reconocimiento (-.504), incertidumbre (-.374) y conflicto (-.403) en el ambiente laboral, mientras que la sobrecarga de responsabilidad no se relacionó con las percepciones de calidad.” Concluyó afirmando que hubo una relación inversa significativa entre el estrés laboral y la autoevaluación de los profesionales de enfermería sobre la calidad de la atención, excepto el estrés causado por el exceso de responsabilidad (18).

Correa, en Piura, realizó un estudio el cual tuvo como título “Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia, Piura, 2018”. El estudio fue cuantitativo y tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral de enfermería y la calidad del cuidado en 20 profesionales y pacientes. En sus resultados encontraron un nivel de estrés alto del 70,0% en la dimensión agotamiento, un nivel de estrés alto del 60,0% en la dimensión desempeño personal, y un nivel de estrés moderado en enfermeras del 65,0% en la dimensión despersonalización, lo cual es regular en el cuerpo humano, en el aspecto técnico con un 55,0% de relación con el nivel de calidad de enfermería, en el aspecto técnico científico con un 55,0%, en el aspecto administrativo con un 55,0% de enfermería y por último en la relación Según la correlación de Pearson ( $r = -0,645$ ), hubo una regular correlación entre el nivel de estrés y la calidad de la atención. Los resultados muestran una correlación entre el estrés laboral y la calidad de la atención (19).

Mosquiera, en Piura, investigó sobre el Estrés laboral y calidad de cuidado de enfermería al niño/a hospitalizado en emergencia, tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y la calidad del cuidado infantil, trata de un estudio descriptivo correlacional. En sus hallazgos encontraron que el 73,9% de las enfermeras tenían un nivel de estrés laboral moderado, mientras que el 26,1% tenían un nivel de estrés laboral bajo; la calidad de la atención fue mala en el 60,9% y buena en el 39,1%; Hubo una

relación altamente significativa ( $P < 0,05$ ) entre el nivel de estrés laboral y la calidad de la atención en el servicio de urgencias del Hospital Hileva (20).

### **A Nivel Local**

Chipana, en Junín, tuvo como título “Nivel de estrés laboral que presentan los recursos humanos enfermeros en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Pichanaki Chanchamayo, Junín; 2021”. El estudio fue de nivel descriptivo correspondiente a las variables observadas, enfoque cuantitativo ya que sus resultados se presentan en forma de frecuencias, porcentajes y tablas estadísticas de comparación. Una vez más, tipo de sección transversal con visión de futuro y diseño simple y descriptivo. Resultados: el 50% de las enfermeras que laboran en el área de urgencias reportaron estrés leve durante sus funciones diarias. Por otro lado, el 67% reportó agotamiento emocional, mientras que el 50% reportó insatisfacción y despersonalización. Conclusiones: El estudio concluyó que los recursos humanos responsables de los servicios de emergencia se encuentran bajo presión para desempeñar funciones laborales que afectan tanto la calidad de los servicios de salud como de los servidores. Situaciones a tener en cuenta para la gestión sanitaria hospitalaria anterior (21).

Miguel y Col, en Huánuco desarrollaron su tesis la cual estuvo titulada “Síndrome de Burnout y la calidad de atención que brindan los profesionales de Enfermería en las unidades críticas del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en 2020”. Realizó un ensayo controlado aleatorio en 42 enfermeras a las que se les administraron pautas de inventario de agotamiento y pautas de observación de eficacia de enfermería. El análisis descriptivo se ejecutó mediante medidas cualitativas de frecuencia y el análisis inferencial mediante el estadístico de correlación de Spearman teniendo en cuenta la significancia de  $p \leq 0,05$ . Los hallazgos evidencian que, en cuanto al síndrome de burnout, el 50,0% de los enfermeros presentaron bajo nivel de burnout. Respecto a la calidad de atención, el 57,1% tuvo una calidad de atención adecuada. Por otro lado, el estudio halló que el síndrome de burnout se relaciona significativamente con la calidad del cuidado de enfermería  $R_s = -0,618$ ;  $p = 0,000$ . Así mismo se halló

que el síndrome de burnout se relaciona significativamente con las dimensiones de agotamiento emocional. Conclusiones: El síndrome de Burnout se relacionó significativamente con la calidad de atención brindada por las enfermeras en las unidades de cuidados críticos del “Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano” (22).

Villarreal, en Tingo María desarrollo su tesis el cual se planteó como título “Estrés laboral y la calidad de atención que brinda el obstetra durante la gestación, parto y puerperio en el Hospital de Tingo María, 2018”. La investigación fue de: Análisis prospectivo, observacional, transversal. En relación al diseño. Resultados: Midiendo la calidad de la atención brindada por los obstetras del Hospital Tingo María durante el embarazo y el parto, pudimos evidenciar que el 62% de los profesionales e obstetricia brindaron calidad media, el 32% buena calidad y el 6% calidad mala. En el nivel de estrés laboral de los obstetras de Mary's Hospital durante el trabajo de parto y el embaraz, pudimos demostrar que el 30 % no estaba estresado, el 30 % estaba moderadamente estresado, el 25 % estaba muy estresado y el 15 % estaba ligeramente estresado. Conclusiones: En el “Hospital Tingo María” la calidad de atención que brindan los obstetras durante el embarazo trabajo de parto, con el estrés laboral en el año 2018 estuvieron ausentes (23).

Cisneros y Col, en Huánuco realizaron su tesis el cual llevo como título “Calidad de atención del profesional de enfermería y su relación con el síndrome de Burnout durante el cuidado de pacientes hospitalizados en U.C.I.N. Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano” de Huánuco”, en el 2016. En este estudio se trabajó con un tipo de encuesta transversal descriptiva y prospectiva y diseño asociado con un grupo muestral de 10 enfermeros con guías de observación y cuestionarios utilizados como herramientas de recolección de datos. En relación a la pregunta realizada se concluyó que en promedio el 80% de los profesioanles de enfermería que brindan servicio en la UCIN brindan una atención de mayor calidad a los pacientes que se encuentran en hospitalización y el 70% de ellas presentan un bajo nivel de estrés mientras brindan atención en la U.C.I.N. Prueba

de hipótesis Estadísticas La cantidad es el chi-cuadrado de Pearson: 5,99 frente a 1,52 con dos grados de libertad y un valor P de 0,526. La aceptación de Ho confirma lo siguiente: “La calidad de atención del profesional de enfermería no tiene relación con el síndrome de Burnout durante el cuidado de pacientes críticos en U.C.I.N. del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco” (24).

Ramos, en Huánuco, realizó un estudio al que asigno como título “Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el Centro de Salud Perú Corea”, Su objetivo principal fue determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral y se encontró que 33 (78,2%) de ellos tenían un estrés de nivel moderado y 10 (22,5%) de ellos un nivel bajo de estrés De estos, 22 son excelentes (58,8%) y 17 son regulares (41,5%). Utilizando la estadística de la prueba de Taub de Kendall, no se encontró una relación significativa entre los niveles de estrés variable y el desempeño laboral. Se concluyó que más de las tres cuartas partes (78,0%) de los profesionales del Centro de Salud de Huánuco "Perú Corea" presentaron un nivel de estrés moderado. Más de la mitad (58,8%) de los profesionales del Centro de Salud de Huánuco “Perú Corea” trabajaban a muy buen nivel (25).

Guillen, en Huánuco realizó una investigación titulada “Estrés laboral en profesionales de enfermería que realizan guardias nocturnas en el hospital Tingo María”, se trata de una investigación observacional que tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral de los enfermeros en horario nocturno, correlacionando sus resultados con variables sociodemográficas, 50,5% de los profesionales tenían edad entre 30 y 40 años. El 78,6% eran mujeres. El 71,2% están casados. El 92,6% tiene situación laboral y el 57,4% tiene de 6 a 10 años de práctica. En cuanto al estrés, de acuerdo el agotamiento emocional, el 53,6% de las personas se estresan levemente. Según la dimensión despersonalización, el 42,3% de la población alcanzó estrés leve. Según la dimensión de realización personal, el 48,0% de la población se encuentra bajo presión moderada. El estrés global leve fue alcanzado por el 46,1% de los enfermeros.” Concluí que existe

poco estrés entre las enfermeras del turno de noche del Hospital Tingo María, lo que confirmó la hipótesis de investigación y por lo tanto rechazó la nula (26).

Ramírez, en Huánuco, realizó un estudio sobre la “Calidad de la atención de los profesionales de enfermería en estimulación temprana en el área de crecimiento y desarrollo según percepción de los padres, usuarios del hospital materno infantil Carlos Showing Ferrari” Su objetivo es determinar la calidad de la atención que ofrecen los profesionales de enfermería en estimulación temprana, crecimiento y desarrollo. En sus resultados encontraron que un total de 87,4% (195 padres) expresaron una alta percepción de la calidad de la atención durante la estimulación temprana, y el resultado fue significativo ( $p = 0,000$ ). Y según los componentes, la dimensión técnica fue dominada por alta percepción de calidad de atención (88,3%),  $p=0,000$ , y alta percepción de calidad de atención en el componente interpersonal (91,9%),  $p=0,000$ . Se concluyó que durante el período de estimulación temprana predominó una alta percepción de calidad de la atención por parte de los enfermeros (27).

Rojas, en Tingo María, realizó un estudio sobre la “Influencia del estrés en el desempeño laboral en el profesional de enfermería durante la guardia nocturna en trauma shock en el servicio de emergencia”. Fue un estudio descriptivo correlacional para determinar cómo el estrés afecta el desempeño de los paramédicos profesionales en turnos de noche en los servicios de trauma agudo y encontró que tenía el mayor número de trabajadores de 41 a 50 años, donde el 86,67% eran mujeres y el 73,33% eran casados. Concluyendo que el estrés ocupacional entre los trabajadores de la salud no es estadísticamente significativo, son embargo existe una correlación entre el estrés y el desempeño laboral (28).

### **3.2. Bases teóricas**

#### **Modelo de interacción de Martha Roger**

Marta Elizabeth Rogers nació el 12 de mayo de 1914 en Dallas, Texas, fue una profesora en el Departamento de Enfermería. La teoría busca revelar cómo los humanos interactúan con sus entornos, describiéndolos como campos de energía incontrolables que pertenecen a un proceso evolutivo completo, y cómo estos campos están influenciados por el medio ambiente. Varios factores surgen de esta interacción. La humanidad está unida en uno o en todos. Esto a su vez afecta la salud de nuestros clientes, así como la de sus familias y percepciones, y nuestra salud como profesionales e individuos en el cuidado de nuestros clientes. De manera futurista pero práctica, la aplicación de esta innovadora teoría abre la puerta a nuevos conocimientos que nos permiten tener una concepción distinta, más concreta y concreta de las personas y su entorno a partir de diferentes dominios (29).

Las enfermeras que siguen este modelo deben, por lo tanto, fortalecer la conciencia y la integridad humanas y dirigir o reorientar los patrones existentes de interacción entre las personas y su entorno para lograr su mayor potencial de salud. Para este autor, el hombre es un todo unificado en constante relación con su entorno en el que la materia y la energía se intercambian constantemente, y lo que lo distingue de los demás seres vivos es su capacidad para cambiar este entorno y realizar cambios que le permitan desarrollar un potencial de elección. Los métodos utilizados por Rogers fueron ante todo deductivos y lógicos, y estuvo claramente influenciado por la teoría de sistemas, la relatividad y la electrodinámica. Tenía algunas ideas muy avanzadas y dijo que la enfermería necesitaba una nueva visión del mundo y un nuevo sistema de pensamiento que se centrara en lo que realmente le preocupaba (el fenómeno de la enfermería). Aquí vemos que el cuidado se brinda a través de un proceso de planificación que incluye la recolección de datos, el diagnóstico de enfermería, el establecimiento de metas a corto y largo plazo y los cuidados más adecuados para lograr esas metas. Las enfermeras que utilizan este modelo deben, por lo

tanto, mejorar la conciencia y la totalidad de la persona y dirigir o redirigir los patrones existentes de interacción entre la persona y el entorno para lograr su máxima capacidad de salud (29).

### **Ida Jean Orlando: Teoría del Proceso de Enfermería**

La teoría de la enfermería de Orlando enfatiza la relación recíproca entre el paciente y la enfermera. Las palabras y acciones de enfermeras y pacientes afectan a ambos. Cree que el papel profesional de la enfermería es identificar y satisfacer la necesidad inmediata de asistencia de un paciente (30).

La teoría de enfermería de Orlando pone especial énfasis en las interrelaciones entre pacientes y enfermeras. Lo que otros dicen y hacen afecta a las enfermeras y a los pacientes. Fue una de las primeras líderes de enfermería en identificar y enfatizar los elementos del proceso de enfermería y la importancia especial de la participación del paciente en ese proceso. Orlando considera que la enfermería es una profesión separada de la medicina. Creía que las órdenes de los médicos eran para los pacientes, no para las enfermeras. Sin embargo, creen que la enfermera ayudará al paciente a cumplir estas órdenes, o si el paciente no puede cumplirlas, debe cumplirlas por él. Asimismo, las enfermeras deben evitar que los pacientes sigan las órdenes si hay datos que contradigan las órdenes del médico. La enfermera debe justificar su decisión ante el médico. Orlando puede haber contribuido al desarrollo de las enfermeras como pensadores lógicos. Orlando cree que las enfermeras toman sus propias decisiones sobre las acciones de enfermería, en lugar de basarse en las órdenes del médico, las necesidades organizacionales y la experiencia personal pasada. Por lo tanto, las acciones de enfermería se basan en la experiencia directa con los pacientes y su necesidad de ayuda inmediata (31).

Para Orlando, el acto de una enfermera en contacto con un paciente se denomina proceso de enfermería, y puede ser inconsciente o intencional. Los comportamientos de enfermería consciente son aquellos en los que las percepciones, los pensamientos y los sentimientos son evidentes para los

pacientes y las enfermeras y están diseñados para reconocer y satisfacer las necesidades inmediatas de los pacientes para llevar a cabo sus funciones profesionales. La teoría enfatiza la inmediatez, por lo que propone una relación positiva entre la cantidad de tiempo que las necesidades de un paciente no están satisfechas y su nivel de angustia. Por lo tanto, la teoría del proceso de enfermería se centra en el contacto directo entre enfermeras y pacientes. Observe las expresiones de necesidades verbales y no verbales del paciente con los que muestra sus necesidades. Teniendo estos datos, los enfermeros pueden facilitar acciones dirigidas a satisfacer las necesidades de asistencia de los pacientes (32).

### **3.3. Bases conceptuales**

#### **Estrés**

El estrés es la respuesta natural y saludable de nuestro cuerpo a los pequeños desafíos diarios ya las situaciones especiales o difíciles de la vida. Nuestro cuerpo se "precipita" para obtener, si es necesario, la energía y la fuerza que necesita. Todo el mundo tiene esta reacción y tienes que vivir con ella, pero a su manera. Un poco de presión es buena, demasiada presión no es buena y muy poca no es buena. Se trata de encontrar el nivel adecuado para que cada persona viva y enfrente su propia vida (33).

Para Regueiro el estrés es la respuesta fisiológica del cuerpo en la que operan varios mecanismos de defensa en respuesta a una situación percibida como amenazante o de mayor necesidad. El estrés es una respuesta normal y necesaria para la supervivencia, cuando esta respuesta natural se da en exceso, se produce una tremenda cantidad de estrés que afecta al organismo y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal crecimiento y funcionamiento del cuerpo humano (34).

#### **Escala de Situaciones Vitales Generadoras de Estrés**

- Muerte de una pareja.
- Divorcio o divorcio.



- Prisión.
- Muerte de un ser querido.
- Enfermedad o accidente.
- Comienzo de la vida matrimonial.
- despedido.
- Cuidado con otra persona.
- Jubilarse.
- Un familiar está enfermo.
- Mujer embarazada.
- Trastornos sexuales.
- Nacido en una familia.
- personalización del trabajo.
- Cambios económicos.
- Discusión con una pareja.
- Problemas con los padres del marido.
- Excelente actuación.
- Cambios en el trabajo de la pareja.
- La escuela comienza o termina.
- Revisar hábitos de vida.
- Pregunta jefe o jefe.

### **Manejar el Estrés**

El manejo del estrés implica tener un nivel beneficioso de estrés con el que lidiar en todo momento de su vida. En nuestro mundo actual, los cambios estacionales extremos son cada vez más comunes para todos. Duran afirma que *“los signos probables de incomodidad emocional y estrés físico; es probable que encontremos una o más fuentes de estrés en nuestras vidas, por lo que es importante descubrir cómo reaccionamos y nuestros niveles de estrés para afrontarlo lo más rápido posible, para diferentes personas y situaciones; algunas de las alternativas descritas en los siguientes apartados serán más útiles o factibles”* (35):

- Una vida saludable
- Descargar la tensión física
- Pensar distinto y sentirse mejor
- Afrontar las situaciones de la vida
- Apoyarnos en la gente
- Disfrutar cada día

### **Tipos de estrés**

Algunos autores distinguen entre tipos de estrés, diferenciando entre estrés positivo o también denominado bueno o "eustrés" y estrés negativo/malo o "distrés".

### **Eustrés**

- Provoca la activación suficiente requerida para la realización exitosa de pruebas o situaciones difíciles. Algunas formas de activación son normales y deseables en ciertas situaciones, como hablar en público.
- Es adaptativo y estimulante, ineludible para el progreso de una vida feliz.
- Esto es estrés bueno, ocurre cuando aumenta la actividad física, la creatividad y el entusiasmo. En ello podría ser, practicar algún deporte que disfrute o enfrentar un desafío o un escenario que le resulte emocionante.

No siempre el estrés es algo negativo, todos presentamos un poco de estrés, pero demasiado estrés genera ataques de ansiedad. Deja de ser algo bueno cuando nos abruma y trastorna todos los aspectos de nuestra vida diaria (35).

### **Distrés**

- Este es un estrés desagradable. Es una tensión que causa una tensión excesiva relacionada con la tensión.
- Causa insuficiencia, exceso o desregulación de la activación psicofisiológica.

- Es nocivo, nos provoca dolor y agotamiento personal.

No podemos dejar de tomar en cuenta el estrés o simplemente vivir con ello, le cual puede ser parte de la vida diaria, los contextos que generan estresan y otra vez no desaparecerán, solo aprendemos a reconocerlo y manejarlo o reducirlo a un nivel aceptable. Por lo que nuestras emociones y forma de vida tienen una gran influencia en el cuerpo y su funcionalidad, y el estrés es capaz de enfermarnos ya que tiene un daño que puede causar a múltiples sistemas y órganos del cuerpo (hormonas, sistema cardiaco, músculos, digestión, etc.) (35).

### **Características de los momentos estresores**

En todo contexto que genera estrés coexisten un sinnúmero de peculiaridades frecuentes:

- Surge un nuevo contexto que nos obliga a cambiar
- En un inicio, puede suscitar por escases de información ate los escenarios que nos preocupa.
- Perplejidad: ¿qué será de nosotros?
- Incertidumbre: A mayor incertidumbre, mayor estrés
- Por lo general, nunca contamos con múltiples habilidades para hacer frente a nuevas situaciones.
- El estrés genera cambios fisiológicos en nuestro sistema los que nos genera obligación a esforzarnos con mayor intensidad y recuperar el equilibrio.
- Cuanto más y más crónica siga la situación, más desgaste tenemos.

### **Fases de la respuesta de estrés**

Exponerse a condiciones estresantes en sí misma no es algo “malo” o conduce necesariamente a efectos malos, en ocasiones en el que la respuesta al estrés es tan intensa, frecuente y prolongada que pueden aparecer múltiples trastornos en el sistema. Hans Selye describió 3 etapas consecutivas de la conciliación de un sistema desde 1936, a los cuales denomino “síndrome general de adaptación”.

Hans Selye describió tres etapas sucesivas de la adaptación de un organismo desde 1936, a los que denomino “Síndrome general de adaptación” (35).

### **1. Fase de reacción de alarma**

Ante estímulos estresantes, el sistema automáticamente reacciona preparando respuestas y acciones para combatir y evitar los estímulos estresantes. Los síntomas típicos después de la activación incluyen dilatación de las pupilas, boca seca, taquicardia, tensión muscular, sudoración, aumento de la presión arterial e incremento de la frecuencia respiratoria.

### **2. Fase de resistencia:**

Esto sucede cuando el cuerpo del individuo no le alcanza el tiempo para recobrar y seguir respondiendo ante las circunstancias. Es donde dan cabida a los síntomas iniciales que desencadena el estrés (35).

### **3. Fase de agotamiento**

Debido a la limitada energía de conciliación, si la presión persiste o se intensifica, la resistencia puede superarse, el cuerpo entra en una etapa de falla y ocurren cambios psicossomáticos (35).

### **Ciclo del estrés**

El momento es considerado estresante en el momento en que se capta cognitivamente como desafiante, estimulante, dañina amenazante, o brusco para el individuo. En ello de acuerdo con Duran *“Las personas varían en su respuesta al estrés, dependiendo de la importancia psicológica del evento para ellas. El nivel de ansiedad de un individuo está determinado por la importancia de la situación. Un ejemplo de esto son los casos de éxito donde el estrés puede depender de las consecuencias del éxito o del fracaso”* (35).

El estrés se aprecia en términos de importancia el cual es un factor estresante para el individuo y el grado en que se puede controlar el evento estresante, es

decir, la capacidad el ser humano tiene para sobrellevar o reaccionar ante el estrés.

La respuesta al estrés es el intento del organismo de sobrellevar los cambio o, más específicamente, de mantener la homeostasis. De acuerdo con Durand *“Nos estresamos cuando no podemos mantener o restablecer este equilibrio personal; en las condiciones de vida actuales, el estrés no se puede eliminar; lo que sí podemos hacer es desarrollar habilidades y estrategias, tanto personales como organizacionales, para gestionar y controlar situaciones estresantes negativas de forma saludable, es decir, crear defensas, conociendo la respuesta del organismo ante estas situaciones y aprendiendo a gestionarlas utilizando diferentes técnicas, para una mayor productividad y un mejor resultado de la situación óptima”* (35).

### **Estrés Laboral**

El estrés en ambiente laboral puede ser una posible respuesta de una persona a las demandas y el estrés del trabajo que es inconsistente con sus conocimientos y habilidades y pone a prueba la capacidad de uno para hacer frente a la situación.

Si bien el estrés puede surgir en muchos lugares de trabajo diferentes, a menudo empeora cuando los empleados sienten que no están recibiendo el apoyo adecuado de sus supervisores y colegas y que tienen derecho a un control limitado sobre el trabajo o cómo manejan las solicitudes (36).

En general, un trabajo saludable es aquel en el que el estrés de los empleados es proporcional a sus habilidades y recursos, el nivel de confrontación sobre el desempeño y la recepción de la ayuda de sus seres queridos. La salud es un etapa en el cual se manifiesta el bienestar físico, mental y social que depende no solo de la ausencia de un ambiente tóxico, sino también de varios factores que promueven la salud (36).

### **Consecuencias del Estrés Laboral**

La afección generada por el estrés es diferente en cada persona y en el entorno laboral puede conducir a disfunciones y comportamientos anormales en el

trabajo, así como a una mala salud personal y física. Las manifestaciones de estrés en los individuos se pueden resumir en los siguientes factores (36).

**Factores fisiológicos:** Manifestados como sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, temblores, malestar estomacal, otros malestares estomacales, dificultad para respirar, dificultad para tragar, sequedad de boca, cefalea, mareos, ascos, malestar estomacal, escalofríos, etc (37).

**Factores psicológicos:** caracterizados por preocupación, miedo, incertidumbre, problemas en la toma de decisiones, temor, tendencias negativas sobre nosotros mismos, pensamientos negativos sobre cómo nos comportamos con los demás, miedo a que entiendan nuestras dificultades, miedo a perder el control, dificultades para pensar, dificultades para el aprendizaje o la concentración, entre otros (37).

**Factores conductuales:** evitación del contexto que genera temor, comer, fumar en exuberancia, movimientos inquietos (repetitivos movimientos al tocarse, rascarse, etc.), moverse de un lugar a otro sin un propósito específico, balbucear, morderse las uñas, sollozar, quedarse perplejo, etc. (37)

### **Estrés Laboral en Enfermería**

El estrés laboral en enfermería hace referencia a una serie de respuestas emocionales y físicas nocivas que se generan cuando los pedidos de las labores no coinciden con las habilidades, los recursos o las necesidades de la enfermera. El estrés en enfermería puede llevar a enfermedades mentales e incluso físicas. Para la teórica Mary Estrin Levin, una enfermera es una interacción humana que se involucra activamente en el entorno del paciente y lo ayuda en gran medida a adaptarse para superar la enfermedad (38).

La enfermería es una profesión solidaria y solidaria con altas responsabilidades, exigencias personales y sociales que conforman a este grupo sensible al estrés laboral. Las exigencias de ambas partes, la baja imagen profesional, el escaso

reconocimiento social, las dificultades organizativas son bases adecuadas para identificar el estrés laboral y sus diversas manifestaciones psicofisiológicas

### **Prevención del estrés**

Para que se practique la prevención y afronte lo mejor posible el estrés, la principal exigencia es que el cuerpo y la mente estén fortalecidos para poder ver y soportar las situaciones inevitables en la vivencia. También es sustancial que aprendan a bajar el nivel de estrés en los contextos de cada persona para que no venzan su resistencia. Otro factor importante para el éxito en el manejo del estrés son las actitudes, o las formas en que las personas perciben y analizan los contextos a los que se enfrentan (38).

Cuando se trata de lidiar con situaciones estresantes, Folkman y Lazarus sugieren que el ser humano evalúe los factores que pueden generar estrés en tres maneras diferentes en ello afirman. *“La primera opción es tratar a la agencia como si ya hubiera causado un daño irreparable. En este caso, la persona corre el riesgo de arrepentirse del pasado y obstaculizar cualquier estrategia correctiva; sin embargo, si ve una situación como una amenaza, tiende a ver el futuro con pesimismo e incertidumbre, y es más probable que se sienta abrumado por la ansiedad”* (38).

Después de todo, si una persona acepta el factor estresante como un desafío, se siente más capaz de enfrentar la situación y buscar posibles soluciones alternativas. Según autores como Bensabat, Melgosa y Neidhardt *“La actividad física y la recreación, la alimentación, el contacto con la naturaleza, el ocio, la gestión del tiempo, los objetivos y las actividades; cuando se trata de ejercicio y descanso, se dice que la mayoría de las personas estresadas no hacen ejercicio ni descansan lo suficiente, creando un círculo vicioso que es difícil de romper. Comenzar a hacer ejercicio es la forma más fácil y efectiva de salir de este ciclo, y hacer ejercicio regularmente también lo ayuda a tomar los descansos que necesita para recuperar energías”* (38).

**Ambiente físico:**

Cuando hablamos de ambiente físico en el entorno laboral, describimos a todo lo que existe dentro del ambiente físico en el cual un empleado ejecuta actividades que pueden afectar negativamente su salud. Podemos catalogarlos de la como se menciona a continuación (39):

- **Factores físicos**

**Espacio y diseño de trabajo:** El diseño de los lugares donde se labora debe ser considerado no solo como un factor que dinamiza los métodos industriales o el perfil de la institución, sino también como un factor esencial para la satisfacción laboral. La predisposición del área de trabajo es factor que genera estrés y el cual está asociado a contextos de hacinamiento, incomunicación y organización, así como fuente de frustración, irritación y rendimiento bajo (39).

**Ruido:** La exhibición a un nivel inadecuado de ruido puede afectar de modo negativo la satisfacción, la producción y la debilidad a los accidentes y aumentar la probabilidad de fallas. El ruido puede interferir con el funcionamiento mental, generando fatiga, irritación y problemas para concentrarse. Esto incrementa la posibilidad de sucesos y obstaculiza el dialogo en el ambiente laboral. El ruido es una fuente de estrés: interrumpe nuestros procesos de corrientes normales, nos distrae y consigue provocar sentimientos de depresión y dificultad para concentrarnos (39).

**Iluminación:** Los múltiples aspectos de la luminosidad (contraste y brillo) están relacionados tanto con el producto como con la salud mental. La iluminación insuficiente durante el trabajo puede afectar negativamente a la visión, dificultando la concentración, causando dolores de cabeza, fatiga visual, nerviosismo y depresión, ya que se sienten frustrados para realizar las actividades que generan mayor costo o molestias. La luminosidad es un factor estresante y el descontrol



resulta en: fatiga, más errores, más tiempo para completar las tareas, nerviosismo y frustración (39).

**Temperatura:** Afecta la salud del trabajador (excedida y morosa) y su comodidad. La temperatura insuficiente requiere una atención especial. Es un factor de estrés que puede causar accidentes, dificultando la marcha de las habilidades y capacidades psicofisiológicas del servidor (39).

- **Factores biológicos.** - Pueden generar riesgos psicosociales, ya que los trabajadores creen que tienen un efecto nocivo en su salud. Se cree que aquellos que están muy cerca de un contaminante potencial y no son conscientes de su comportamiento, o que son conscientes de los agentes biológicos y reconoce la dificultad de la exposición”, presentando mayor susceptibilidad a las afecciones psicológicas (39).
- **Factores químicos.** Del mismo modo, la exposición a sustancias químicas es un componente de riesgo psicosocial con negativos efectos para la salud; cambios en la captación de los sentidos y motora, función cognitiva, afecto y comportamiento, fatiga, irritabilidad y ansiedad (39).

### **Ambiente Psicológico**

Se caracteriza por preocupación, miedo, incertidumbre, problemas en la toma de decisiones, temor, malos pensamientos sobre nosotros mismos, o sobre cómo nos comportamos con los demás, miedo a que se noten nuestras dificultades, miedo a poder descontrolarnos, problemas para razonar, aprender o generar concentración. etc. los demás (40).

### **Ambiente social**

Cuando hablamos de riesgos psicosociales, nos referimos a la falta de adaptación de los empleados del trabajo, procesos y métodos de labores en las capacidades del empleado u otros "factores ambientales" que afectan la organización y las

condiciones del trabajo, las relaciones sociales de la empresa y el trabajo, afecta negativamente (40).

Este juicio implica que no es viable crear un sistema cerrado y excluido de riesgos psicosociales. Por tanto, es inevitable ir incorporando paulatinamente, en base a los riesgos identificados, otros riesgos laborales que podemos catalogar como “psicosociales” según el progreso científico y el progreso social (40).

De acuerdo con Carpio *“Los factores sociopsicológicos son muchos y complejos, por lo que es necesario agruparlos para facilitar la identificación y estudio de su impacto en la salud de los trabajadores.”* En el Observatorio, dividimos estos factores en categorías: subjetivos y objetivos (40).

- Ambiente de trabajo físico
- Carga cerebral
- Definición de funciones
- Autonomía
- Organización de las labores, estilo de gestión y dialogo
- Las condiciones de trabajo
- Contenido de la tarea
- Futuro y empleo

### **Calidad**

Para el Ministerio de Fomento de España, conceptualiza la calidad como *“La suma de las cualidades y características de un producto o servicio en función de su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente y cumplir sus especificaciones de diseño”* (41).

Según la OMS, la atención médica de calidad es el servicio que asegura que cada usuario reciba un tratamiento y diagnóstico más definitivo para que pueda recibir una atención médica completa, teniendo en cuenta este conocimiento, además de la atención que recibe, puede contribuir a asegurar los mejores resultados para el paciente y minimizar los errores de medicación y lograr la satisfacción del

usuario. Para el Dr. Palmer, define la calidad como *“la capacidad de brindar servicios médicos que sean alcanzables y de igual escala, manteniendo un cierto nivel de profesionalismo de una manera adecuada a las necesidades del paciente usuario”* (41).

### **Calidad de atención de Enfermería**

La función de enfermería engloba una amplia gama de tareas, donde las actividades importantes incluyen colaborar, colaborar, cuidar al paciente, observar, administrar y tratar, revisar el historial médico, completar la atención, aconsejar, etc. El trabajo diario requiere altos estándares y perfección, ser de alta calidad y brindar a los pacientes la atención y rehabilitación adecuadas (42).

Zarate afirma que *“La enfermería involucra los aspectos físicos y emocionales donde el personal de enfermería debe demostrar compromiso con la práctica, humanidad, profesionalismo y empatía por quienes brindan atención y apoyo; por lo tanto, la calidad de la atención no puede reducirse a simples aspectos técnicos y mecánicos, sino que debe preocuparse por los demás, preocuparse por su dolor y sufrimiento; esta empatía es el motor de la práctica de enfermería porque aborda la integración de valores y conocimientos científicos beneficiosos para la salud física y mental de los pacientes”* (43).

Brindar atención de calidad en enfermería también se expresa como el cuidado personalizado que se proporciona a cada usuario acorde a su estado de salud siendo primordial para el profesional de enfermería. En ello, Leininger M., precisa que *“Aquellos actos de asistencia, de soporte o facilitadores que van dirigidos a otro ser humano o grupo con necesidades reales o potenciales, con el fin de mejorar o aliviar las condiciones de vida humana”*

Por su parte Orem, establece el cuidado como una acción dirigida hacia el objetivo de compensar determinadas necesidades. Marriner A. en el año 2003 manifiesta que *“Los sistemas de enfermería como secuencias y series de actividades prácticas del personal de enfermería actuando con el fin de defender*

*y organizar la continuidad de las acciones del autocuidado de los pacientes”* (44).

### **Importancia de la calidad en la atención de enfermería**

Hay varias razones por las que la calidad de la atención es superior a la de la sala. Entre estas, se subrayan consideraciones éticas y morales: la salud no puede ser vista como un ejercicio económico o un sencillo emprendimiento en el que se practica indistintamente servicios y procesos, porque es un dialogo interpersonal, parte de la cual es curativa y se basa en el adecuado empleo de los recursos, conocimientos y actitudes humanas. Consideraciones sociales y de seguridad: La sociedad necesita personas competentes que puedan garantizar buenos servicios a sus ciudadanos. Razones económicas: necesita eficiencia para optimizar recursos y la demanda es alta (45).

### **La puntualidad en la atención**

Puntualidad, la palabra latina "punctualis" significa una misa precisamente coincidente en un momento determinado, en contraposición a estar en un lugar en un momento determinado, ni antes ni después. Está sujeto a cambios y frecuencia, e incluye horarios de reunión o prestación de servicios para el trabajo u otras actividades (46).

Es una disciplina, cuyo valor radica en realizar las tareas en tiempo y forma, basada en el carácter, el orden y la eficiencia, facilita más actividad, mejor trabajo y credibilidad. Por otro lado, la puntualidad de un proveedor de servicios entiende que los horarios y la puntualidad construidos por el cliente o por el usuario es una característica valorada por los clientes, incluido el respeto por el tiempo. Cuando se trata de salidas, hay un tiempo de espera limitado para todos, por lo es importante garantizar la disponibilidad, el estacionamiento y la eficiencia del proceso, y aclarar por qué no se cumplen las promesas (47).

Durante la atención, debe programar una cita con el usuario o paciente, y debe seguir un horario establecido y no hacerle esperar, ya que esto significa quitarle

el tiempo a otra persona, a menos que las demoras en la atención sean causadas por la necesidad de atención. para los usuarios Hablas con un colega o comes durante mucho tiempo. En otras palabras, planificar y llegar a tiempo, en lugar de generar espera innecesaria al resto de pacientes, es una expresión de respeto, responsabilidad y compasión por todos (48).

Las enfermeras están obligadas a cumplir con varios tiempos establecidos de atención a los pacientes de afuera. En ello un ejemplo es que para el manejo del crecimiento y desarrollo de los niños menores de 5 años, la norma especifica que el tiempo aproximado para la atención integral en el consultorio debe de ser 45 minutos (49).

### **El trato humano**

Es una cuestión ética, como el respeto, la creencia en el valor personal de las personas, etc. Teniendo en cuenta que es característico de todos los seres humanos, y por lo tanto de todos por igual, no hay necesidad de vida en cuanto a: sexo, edad, color de piel, salud, fecha de nacimiento, virtud confianza, etc., es decir física, dimensión, conocimiento intelectual, afectivo y social; por otro lado, la salud humana es la percepción de que una persona que está enferma o necesitada de atención es alguien que necesita el mejor tratamiento posible para demostrar una buena calidad de vida, siendo de otra manera, el sujeto acepta todo lo que analiza sobre ti. y los procedimientos para mejorar su salud. Tratar a los demás con respeto, honor e integridad, teniendo en cuenta sus circunstancias individuales. El trato humano es definitivo, está al servicio de quienes se consideran necesarios para hacerles la vida más fácil. Afanador N. Indicadores de cuidado (49).

La importancia del trato humano es que tiene que ser bidireccional, es decir, ambas partes se tratan con amabilidad, comenzando con personas diferentes en cualquier circunstancia (color de piel, salud, edad) y concluyendo con los mismos servidores de bienes sociales o similares camino es necesario y valorado, en tanto individuos como sociedad, y está inherentemente justificado o

despreciado en determinadas actividades y profesiones, especialmente entre las enfermeras. Son embargo, el trato humanizado genera ciertos peligros que le aguardan, tales como: a) generosidad, en múltiples oportunidades los seres humanos suelen ser opresores que gozan del poder "prestado" por levantar barreras, y b) administrar servicios de salud más allá de las normas y responsabilidades electorales, intentar arruinar o degradar todo lo que deshumaniza al ser humano (49).

Es fundamental humanizar la proporción entre los prestadores de salud que cuentan con los conocimientos científicos y técnicos bastos para interponerse en las carencias de salud de los usuarios, pero cuyas relaciones son diferentes, relativamente unilaterales o menos humanas con los pacientes y sus familias. tratado con amabilidad, un paciente que ingresa a un centro médico pierde su personalidad y cualidades personales, no se toman en cuenta sus sentimientos y valores, se convierte en el número de camas o antecedentes médicos o médicos de tratamiento o diagnóstico, olvidándose de las emociones y dimensiones personales. Si bien no se debe desincentivar una relación amistosa o afectuosa con los pacientes, eso no puede impedir que haya calidez y confianza en la construcción de relaciones entre el profesional de enfermería y el paciente que respeten sus derechos y el de sus familias, para un diagnóstico y pronóstico convenientes, información completa y comprensible, preocupación por otros El hombre es un acto de vivir respetándolo a él ya sus hábitos. Los profesionales de enfermería deben tener una visión o concepto humanista que sustente su práctica, relaciones interpersonales, comunicación honesta, protección de los derechos del paciente, su salud, y búsqueda de la mejora continua y activa y la plena participación del usuario en el servicio proceso, permitiendo que ambas partes expresen libremente sus ideas más (50).

### **Claridad en la Información**

La claridad de la información es un derecho, por lo que la información sobre su salud, tratamiento, planes de salud, proveedores y centros de salud debe ser precisa y comprensible. Incluso si alguien habla otro idioma, tiene una

discapacidad mental o física, o simplemente no entiende algo, todavía tiene planeado a apoyar en la toma de decisiones voluntarias y libres sobre la participación y el cuidado de su salud. Primero, debido a que los pacientes y sus familias necesitan comprender todas las oportunidades de tratamiento y decisión de cuidado por ellos, incluso un integrante familiar u otra persona a la que elijan puede representarlos si el paciente no toma decisiones por sí mismo (51).

Así también, respecto a su información de salud o conversaciones privadas con médicos y la privacidad de la información de su estado de salud, se protege la transparencia de la información e incluso puede ver y copiar sus datos médicos si la información es incorrecta. Incompleta o domina información que no se aplica a su atención por el médico, es necesario corregirla. Así mismo puede quejarse sobre las instalaciones y el personal de salud, incluidos los tiempos de espera, la disponibilidad y el desempeño de las instalaciones y el personal de salud (51).

### **Cuidado Estandarizado de Enfermería**

Según Watson, esto demuestra que la experiencia cotidiana se basa en un acercamiento reactivo a los valores humanísticos que los profesionales de enfermería deben adquirir a través del conocimiento científico para orientar las intervenciones. Este grupo es la quintaesencia de las disciplinas de enfermería por razones terapéuticas relacionadas con la ciencia de la enfermería. Las enfermeras reconocen las emociones racionales, sienten estos sentimientos y otros practican (51).

Los profesionales de enfermería se constituyen según la ética, la ciencia y la tecnología, con un enfoque holístico, precisando un contiguo de capacidades de enfermería requeridas como referencia para la reflexión crítica, estándar y responsabilizándose de emplear las capacidades logradas a su experiencia profesional. En otras palabras, cuando un profesional de enfermería atiende a individuos y comunidades con dificultades en su salud, sus actividades deben

satisfacer las necesidades sociales, biológicas, mentales y psicológicas de la persona (51).

El conocimiento exacto de los indicadores a evaluar y sus variaciones y las posibles intervenciones de toma de decisiones incluidas en el plan de mejora es fundamental para priorizar e identificar los problemas e intervenciones de salud necesarios para alcanzar los objetivos marcados. Por lo tanto, el personal de enfermería debe tener las competencias necesarias para cuidar la salud, aplicar de manera integral las normas técnicas de atención a la salud individual y colectiva para mejorar la salud, prevenir enfermedades, tratar, rehabilitar y rehabilitar como parte de una visión holística (51).



## CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

### 4.1. **Ámbito**

Este estudio fue ejecutado en el “Centro de Salud Potracancha”, el que está ubicado geográficamente en el distrito de Pillco Marca, provincia y departamento de Huánuco, el distrito en mención se encuentra a 1800 metros sobre el nivel del mar, los habitantes del distrito tiene como principal fuente económica a la agricultura; la institución de salud se encuentra situado en el Jiron San Diego Cuadra 2 S/N, dicho establecimiento pertenece al Ministerio de Salud, el cual esta categorizado en un nivel I – 3, perteneciente a la Microred Pillcomarca, Red de salud Huánuco; las áreas donde actualmente se desempeña el profesional de enfermería son: Equipo de respuesta rápida COVID-19, traje diferenciado COVID-19, Emergencias, Área Niño, Inmunizaciones, Promoción de la salud, Estrategia Sanitaria de Control de TBC, Etapa de Vida adolescente.

### 4.2. **Nivel y tipo de estudio**

#### **Nivel de estudio**

De acuerdo con Sampieri, en la sexta edición de su libro, clasifica a este estudio en un nivel descriptivo relacional, dado que el estudio pretende determinar la relación entre el estrés laboral con la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022. (52)

#### **Tipo de estudio**

- De acuerdo con el procedimiento de recolección de datos, se clasifica como un método cuantitativo ya que las herramientas utilizadas generan datos cuantificables y estos datos son analizados por estadística descriptiva y métodos deductivos.
- De acuerdo al propósito del estudio, este es un estudio fundamental, se plantea indagar conocimientos nuevos partiendo del estudio de dos

variables, arrojando resultados que orientarán nuevas investigaciones en el futuro.

- De acuerdo a la participación de la investigadora se trata de una operación no experimental, en la donde no habrá la necesidad de realiza manipulación alguna de la variable investigada y sólo se observan los eventos ocurridos durante el período de estudio.
- Este estudio fue prospectivo y la recopilación de datos provino de fuentes primarias, por lo que es prometedor según el período durante el cual se realizó este estudio.
- El estudio se clasificó como transversal acorde a la cantidad de ocasiones que las variables eran mediadas. Esto se debe a que los instrumentos que se aplicaron a la muestra fueron empleados en un solo momento, y las variables solo se midieron una sola vez.

### **4.3. Población y muestra**

#### **4.3.1. Descripción de la población**

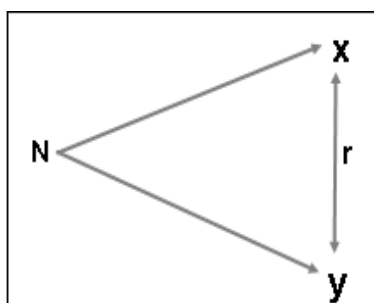
El presente trabajo de investigación, presento una población constituida por 30 profesionales de enfermería que prestan servicio en el Centro de Salud de Potracancha.

#### **4.3.2. Muestra y método de muestro**

Para precisar el tamaño se tomó en cuenta la metodología plasmada por Sampieri, por ello se optó por emplear el método de muestreo no probabilístico por conveniencia del investigador, por lo tanto, al contar con una población de número reducido de sujetos, se eligió a todos los individuos de la población, a los que se le demoniza como población muestral por lo que se contó con todos los enfermeros profesionales que brindan sus servicios en el Centro de Salud de Potracancha teniendo en cuenta los principios éticos. (52)

#### 4.4. Diseño de investigación

Puesto a que el objetivo del estudio fue determinar la relación entre el estrés laboral con la calidad de atención de los profesionales de enfermería, se optó por emplear un diseño correlacional en donde se representó a las dos variables en estudio y su asociación o relación entre sí, tal como se muestra en el siguiente gráfico.



**Dónde:**

N = Profesionales de Enfermería

X = Estrés laboral

Y = Calidad de atención

r = Relación entre las variables

#### 4.5. Técnicas e instrumentos

##### 4.5.1. Técnicas

La encuesta se empleó como técnica, puesto a que el estrés pudo ser descrito, medido y analizado al ser manifestado los enfermeros y enfermeras quienes fueron parte de la investigación, por otro lado, se empleó una guía observación para poder medir la calidad de atención, el cual fue evaluado por los jefes de área o servicio para poder evitar un sesgo de información que podría presentarse al ser evaluado en un cuestionario aplicado a los profesionales en estudio.

##### 4.5.2. Instrumentos

**Cuestionario de las características generales (Anexo 03).** El instrumento en cuestión se creó para poder recolectar los datos de las características sociodemográficas de los profesionales, en ello se consideró el sexo y la edad; así como las características laborales, donde se tomó en cuenta el tiempo que lleva laborando, tipo de contrato, tiempo de experiencia, grado máximo alcanzado.

**Cuestionario de estrés laboral (Anexo 04).** El presente instrumento el cual fue denominado como Escala Nurse Stress Scale (NSS) y creado por James Anderson y Pamela Gray (1981) Para su empleo en fue adaptado validada por Cazal J (2017); el mismo que se modificó y adapto para su uso en este estudio de investigación, considerando 34 preguntas, con los que se pretende evaluar 3 dimensiones el cual se subdivide en ambientes (Físico, Psicológico y Social) donde cada ítem fue evaluado mediante el empleo de la escala de Likert considerando puntuaciones (nunca=1, casi nunca=2, a veces=3, casi siempre=4, siempre=5) donde se realizó la apreciación por sumatoria de puntajes según el siguiente cuadro (53)

**Valoración del cuestionario de estrés laboral.**

<b>Valoración</b>	<b>Ítems</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Estrés Laboral	1 al 34	34-79 pts	80-124 pts	125-170 pts
Ambiente físico	1 al 6	6-15 pts	16-23 pts	24-30 pts
Ambiente psicológico	7 al 24	17- 39 pts	40-62 pts	63-85 pts
Ambiente social	25 al 34	9-21 pts	22-33 pts	34-45 pts

**Cuestionario de calidad de atención (Anexo 05).** El mencionado instrumento, creado por Rondón AM y Salazar DR en Venezuela en el 2010, tuvo que ser modificado y adecuado para que pueda ser empleado en este trabajo de investigación; consta de 35 ítems, los cuales permitirán medir, describir y analizar la calidad de atención realizada por los profesionales de enfermería el cual consta de cuatro dimensiones (Trato humano, Puntualidad en la atención, Cuidados estandarizados de enfermería, Claridad en la información), las preguntas fueron evaluados de forma dicotómica con respuestas afirmativas (SI) y negativas (NO), asignando puntajes de uno y cero respectivamente, por lo que se realizó la valoración por sumatoria de puntajes según el siguiente cuadro: (54)

**Tabla 03. Valoración de la calidad de atención**

<b>Valoración</b>	<b>Ítems</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Poco eficiente</b>	<b>Eficiente</b>
Calidad de la atención	1 al 35	0-11 pts	12-23 pts	24-35 pts
Puntualidad en la atención	1 al 5	0-1 pts	2-3 pts	4-5 pts
Trato humano	6 al 15	0-3 pts	4-7 pts	8-10 pts
Claridad en la información	16 al 25	0-3 pts	4-7 pts	8-10 pts
Cuidados estandarizados de enfermería	26 al 35	0-3 pts	4-7 pts	8-10 pts

#### **4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos**

Los instrumentos utilizados para la obtención de datos estuvieron sujetos a un proceso de validación para garantizar que los instrumentos mencionados están aptos para su uso.

##### **Validez racional**

Para garantizar que los elementos de los instrumentos de recolección de datos estuvieran representados con precisión, se realizó una revisión de varios libros y antecedentes de investigación sobre las variables en estudio.

##### **Validación de contenido**

Así mismo, la validación se realizó mediante revisión por expertos o jueces, quienes evaluaron de manera independiente cada ítem registrado en los instrumentos de recolección de datos, teniendo en cuenta los siguientes criterios: pertinencia, coherencia, suficiencia y claridad.

Los expertos y jueces evaluadores fueron elegidos en función de su especialización en el tema de estudio, para lo cual se tuvo en cuenta el grado de magister o doctorado los cuales se mencionan en el siguiente cuadro.

<b>N</b>	<b>Nombre y apellido de los Jueces</b>	<b>DNI</b>
01	Mg. Diana Karina Palma Lázaro	47211803
02	Mg. Giani Garay Cabrera	41346240
03	Mg James Morales Clemente	73071223
04	Mg. María del Pilar Omonte Salazar	22475965
05	Mg. Rousseau Paul Galarza Silva	80041706

Se proporcionaron matrices de consistencia del proyecto, procedimientos, formatos de validación de atestación y herramientas de recopilación de datos para que cualquiera pueda revisar según corresponda.

### **Cálculo de V de Aiken en la validez de contenido para cuestionario de estrés laboral**

<b>Item</b>	<b>Juez 1</b>	<b>Juez 2</b>	<b>Juez 3</b>	<b>Juez 4</b>	<b>Juez 5</b>	<b>V de Aiken</b>
Item 1	4	4	4	3	4	0.95
Item 2	4	4	4	3	3	0.9
Item 3	4	4	4	4	4	1
Item 4	4	4	4	3	3	0.9
Item 5	4	4	4	3	4	0.95
Item 6	4	4	4	3	4	0.95
Item 7	4	4	4	3	4	0.95
Item 8	4	4	4	2	4	0.9
Item 9	4	4	4	3	4	0.95
Item 10	4	4	4	3	4	0.95
Item 11	4	4	4	2	4	0.9
Item 12	4	4	4	2	4	0.9
Item 13	4	4	4	3	4	0.95
Item 14	4	4	4	3	4	0.95
Item 15	4	4	4	3	4	0.95
Item 16	4	4	4	3	4	0.95
Item 17	4	4	4	2	4	0.9
Item 18	4	4	4	3	4	0.95
Item 19	4	4	4	3	4	0.95
Item 20	4	4	4	3	4	0.95
Item 21	4	4	4	3	4	0.95
Item 22	4	4	4	3	4	0.95
Item 23	4	4	4	3	4	0.95
Item 24	4	4	4	3	4	0.95
Item 25	4	4	4	2	4	0.9
Item 26	4	4	4	2	4	0.9
Item 27	4	4	4	2	4	0.9
Item 28	4	4	4	3	4	0.95
Item 29	4	4	4	3	4	0.95
Item 30	4	4	4	4	4	1
Item 31	4	4	4	4	4	1
Item 32	4	4	4	4	4	1
Item 33	4	4	4	4	4	1
Item 34	4	4	4	4	4	1
<b>Total V de Aiken</b>						<b>0.946</b>

Al determinar el promedio mediante el criterio de V de Aiken se obtuvo un valor de 0.946, lo que indica que el cuestionario de estrés laboral presenta un grado de Validez alta.

**Calculo de V de Aiken en la validez de contenido para la Cuestionario de calidad de atención**

Ítem	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	V de Aiken
Ítem 1	4	4	4	4	4	1
Ítem 2	4	4	3	4	4	0.95
Ítem 3	4	4	3	4	4	0.95
Ítem 4	4	4	4	4	4	1
Ítem 5	4	4	4	4	4	1
Ítem 6	4	4	3	3	4	0.9
Ítem 7	4	4	4	4	4	1
Ítem 8	4	4	4	4	4	1
Ítem 9	4	4	3	4	4	0.95
Ítem 10	4	4	3	4	4	0.95
Ítem 11	4	4	4	4	4	1
Ítem 12	4	4	3	4	4	0.95
Ítem 13	4	4	2	4	4	0.9
Ítem 14	4	4	3	4	4	0.95
Ítem 15	4	4	2	3	4	0.85
Ítem 16	4	4	3	4	4	0.95
Ítem 17	4	4	4	4	4	1
Ítem 18	4	4	3	4	4	0.95
Ítem 19	4	4	3	4	4	0.95
Ítem 20	4	4	2	4	4	0.9
Ítem 21	4	4	3	4	4	0.95
Ítem 22	4	4	3	4	4	0.95
Ítem 23	4	4	3	4	4	0.95
Ítem 24	4	4	2	4	4	0.9
Ítem 25	4	4	2	4	4	0.9
Ítem 26	4	4	3	4	4	0.95
Ítem 27	4	4	4	4	4	1
Ítem 28	4	4	3	4	4	0.95
Ítem 29	4	4	3	4	4	0.95
Ítem 30	4	4	3	4	4	0.95
Ítem 31	4	4	2	4	4	0.9
Ítem 32	4	4	3	4	4	0.95
Ítem 33	4	4	3	4	4	0.95
Ítem 34	4	4	2	3	4	0.85
Ítem 35	4	4	3	4	4	0.95
<b>Total V de Aiken</b>						<b>0.975</b>

Al determinar el promedio mediante el criterio de V de Aiken se obtuvo un valor de 0.975, lo que indica que la Cuestionario de calidad de atención presenta un grado de Validez alta.

### **Prueba piloto**

Los instrumentos de recolección de datos serán sometidos a una prueba piloto, para lo cual se consideró a 10 profesionales de enfermería que laboran en el Centro de Salud de Amarilis a quienes se les aplicaron los instrumentos. Esto permitió determinar si los instrumentos son adecuados para la comprensión de los encuestados.

#### **4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos**

Con los resultados que se obtuvieron en la prueba piloto se procedió a determinar la confiabilidad del “Cuestionario de estrés laboral”, puesto a que los ítems son evaluados mediante una escala de Likert, se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un valor de 0.83 lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad alta.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.834	34

Fuente: SPSS Versión 24

En tanto para la “Cuestionario de calidad de atención”, el cual por presentar ítems que responden de forma dicotómica se sucedió a efectuar mediante la confiabilidad del coeficiente de Kuder-Richardson (KR-20) para establecer los niveles de confiabilidad del instrumento, en ello logrando obtener un valor estadístico = 0.82, lo que indica que el mencionado instrumento muestra alta confiabilidad.

$$KR - 20 = \left(\frac{K}{K - 1}\right)\left(1 - \frac{\Sigma p * q}{Vt}\right)$$

$$KR - 20 = \left(\frac{35}{35 - 1}\right)\left(1 - \frac{4.75}{23.17}\right)$$

$$KR - 20 = (1.029)(1 - 0.205)$$

$$KR - 20 = (1.029 * 0.795)$$



$$KR - 20 = 0.818$$

#### 4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

##### Plan de Tabulación

- **Revisión de los datos.** Todos los instrumentos de recopilación de datos se prueban minuciosamente; Se realizó el tamizaje calidad para ejecutar las reparaciones necesarias.
- **Codificación de los datos.** Los instrumentos se codifican durante la fase de recopilación de información y las respuestas que se muestran en cada herramienta de recopilación de información se codifican según las variables de la encuesta.
- **Clasificación de los datos.** Los datos recopilados se categorizaron según la escala de medición de cada variable.

##### Proceso de recolección de datos

- Se solicitó autorización por medio de un oficio al director del Centro de Salud de Potracancha para realizar dicha investigación.
- Con la aprobación del director, se solicitó permiso mediante oficio a la jefatura de enfermería del Centro de Salud de Potracancha para realizar la recolección de datos con los licenciados en enfermería.
- Se llevó a cabo las capacitaciones al personal a cargo de encuestar para recopilar la información mediante el empleo de los instrumentos.
- Se realizó la capacitación y/u orientación a los jefes de servicio para la evaluación de la calidad de atención de los enfermeros hacia los usuarios en su área.
- Se llevó a cabo la firma del consentimiento informado por parte de los licenciados en enfermería que formaron parte del estudio.
- Se emplearon los instrumentos para recopilar la información.

### **Análisis de datos**

La información fue ingresada al software de Excel 2016 para que posteriormente fueran transferidos al paquete estadístico SPSS, en ello se crearon tablas empleando el estadístico descriptivo e inferencial.

- **Análisis descriptivo.** Fueron calculados empleando frecuencias porcentuales y absolutas para cada variable cualitativa, haciendo uso de cada tabla y gráfico favoreciendo la interpretación.
- **Análisis inferencial.** Para instaurar la asociación o relación entre el estrés laboral y calidad de atención del profesional de enfermería se hizo uso de la prueba de correlación de Spearman, En ello se determinará la distribución normal empleando la prueba de Kolmogórov Smirnov, considerando una significancia o p valor  $\leq 0.05$  y confianza de 95% con ello se estableció la significancia.

#### **4.7. Aspectos éticos**

Para el presente estudio se tuvo en cuenta el Código de Ética y Deontología del Colegio de Enfermeros del Perú, así mismo se empleó un consentimiento informado el cual fue creado por el Instituto Nacional de Salud (INS). Se considerará las siguientes normas éticas que guiaron la realización de esta investigación, las cuales se explican a continuación.

**Autonomía.** Los profesionales de enfermería que participaron en esta investigación fueron informados de los objetivos del estudio y se les solicitó que lean y firmen libremente un formulario de consentimiento informado, asegurando su privacidad.

**Beneficencia.** Se envió un informe a la Centro de Salud de Potracancha con los hallazgos de la investigación.

**No maleficencia.** La seguridad se brindó teniendo en cuenta la dignidad, la protección de los derechos de los profesionales de enfermería y el bienestar, respetando los estándares éticos.

**Justicia.** Los profesionales de enfermería fueron elegidos para participar en el estudio en base a los criterios de inclusión y exclusión eliminados, evitando así poner en riesgo a los participantes.

## CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 5.1. Análisis descriptivo

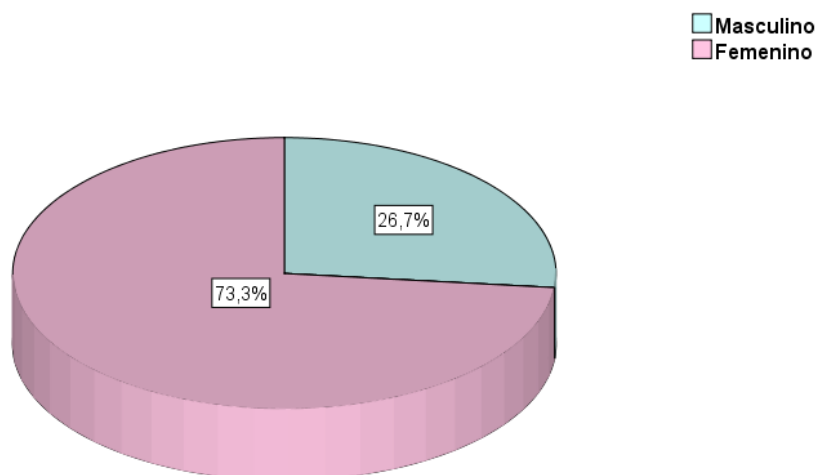
**Tabla 01. Descripción de las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**

Características sociodemográficas	N = 30	
	N°	%
<b>Género</b>		
Masculino	8	26.7
Femenino	22	73.3
<b>Edad</b>		
< de 30 años	9	30.0
30 a 39 años	10	33.3
40 a 49 años	7	23.3
> a 50 años	4	13.3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

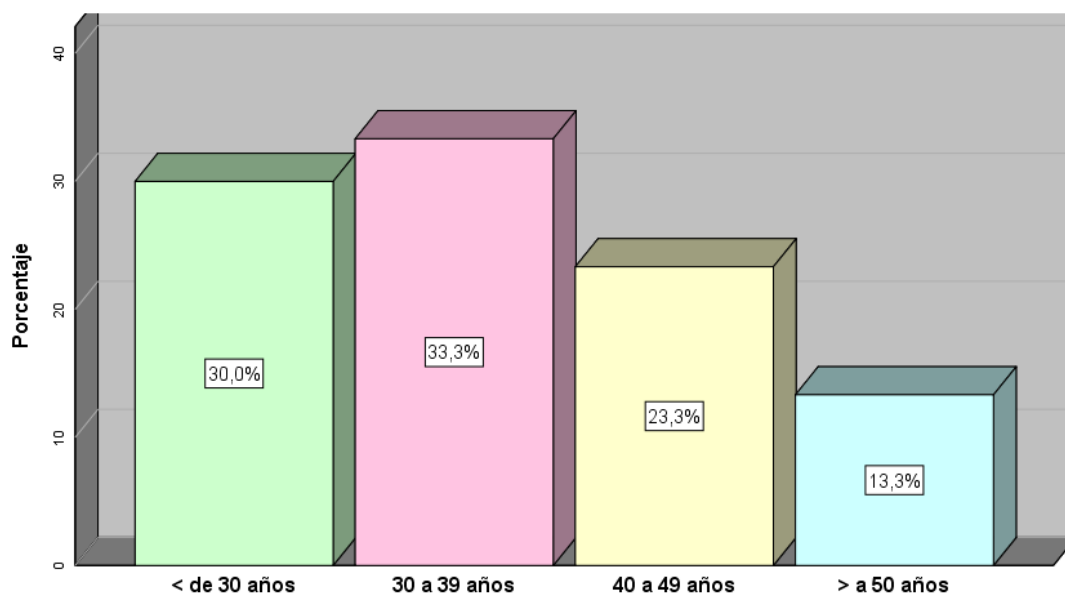
**Fuente:** Cuestionario de características generales

#### **Análisis e interpretación**

En la presente tabla, referente a las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha” en estudio, del 100% (30) de participantes se aprecia que en su mayoría eran féminas [73.3% (22)] y el resto eran varones; un tercio tenía edades de entre 30 y 39 años [33.3% (3)] y solo un 13.3% (4) tenían más de 50 años.



**Figura 01. Representación gráfica del género de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancho”, Huánuco – 2022.**



**Figura 02. Representación gráfica de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancho”, Huánuco – 2022.**

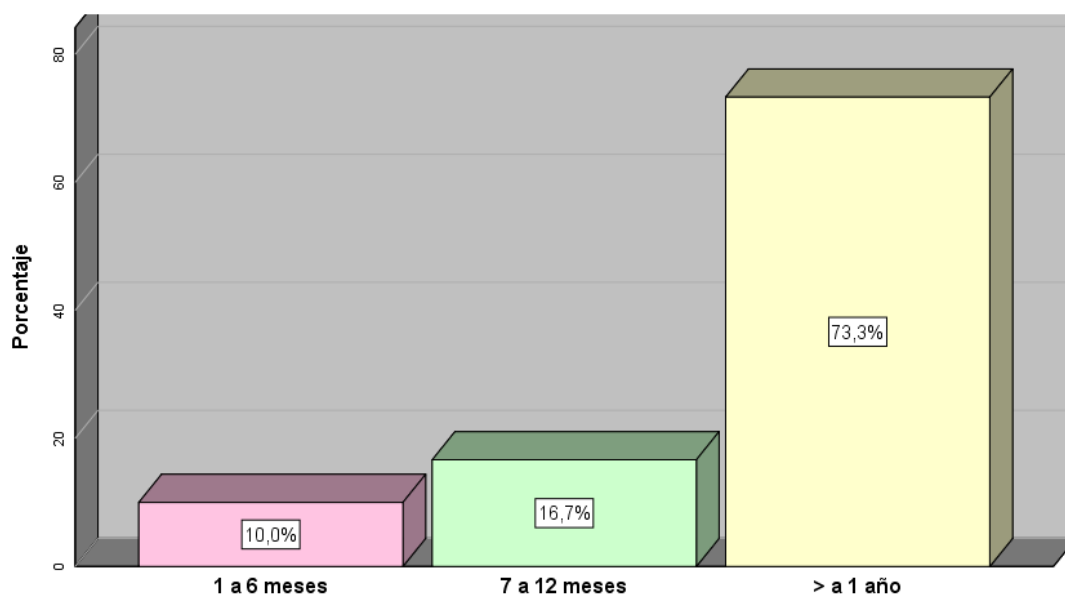
**Tabla 02. Descripción de las características laborales de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**

Características laborales	N = 30	
	Nº	%
<b>Tiempo de labores en la pandemia</b>		
1 a 6 meses	3	10.0
7 a 12 meses	5	16.7
> a 1 año	22	73.3
<b>Tipo de contrato</b>		
Locación de servicio	2	6.7
Contrato CAS	16	53.3
Nombrado	12	40.0
<b>Experiencia laboral</b>		
1 a 4 años	9	30.0
5 a 10 años	7	23.3
11 a 15 años	7	23.3
16 a 20 años	4	10.3
> a 21 años	3	10.0
<b>Grado máximo alcanzado</b>		
Licenciado	13	43.3
Segunda especialidad	12	40.0
Maestría	5	16.7
<b>Total</b>	30	100.0

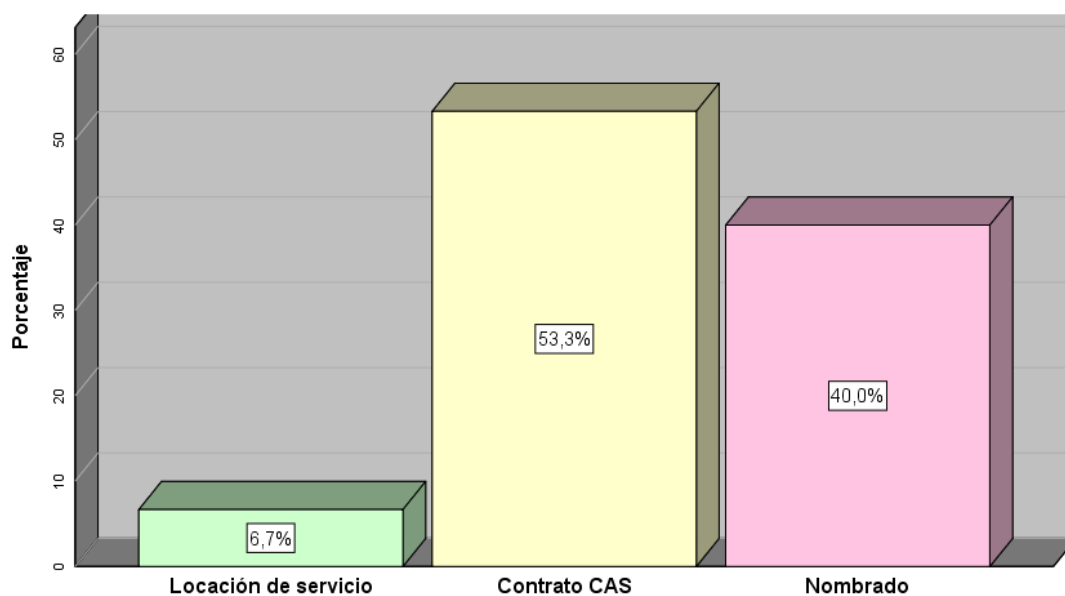
**Fuente:** Cuestionario de características generales

### **Análisis e interpretación**

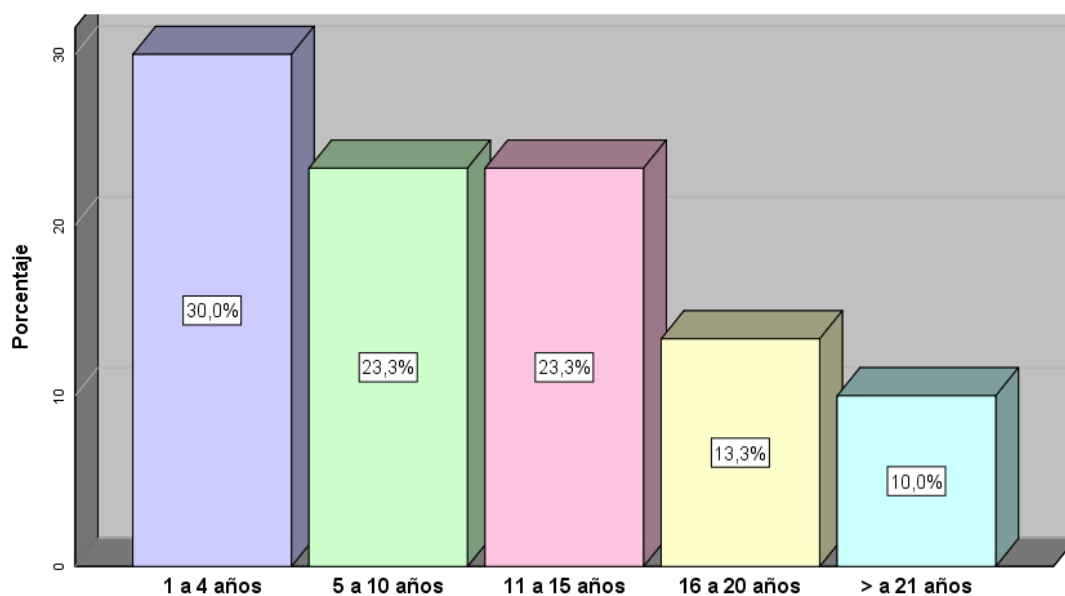
En la presente tabla, concerniente a las características laborales de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha” en estudio, del 100%(30) de participantes se observa que en su mayoría laboraban más de 1 año en la pandemia [73.3%(22)] y solo un 10.0%(3) laboraban entre 1 y 6 meses; en tanto más de la mitad trabajaban bajo el contrato CAS [53.3%(16)] y un 6.7%(2) por locación de servicio; concerniente a la experiencia laboral casi un tercio [30.0%(9)] tenían entre 1 a 4 años y el 10.0%(3) tenía más de 20 años y casi la mitad había alcanzado el grado de Lic. Enfermería y el 16.7%(5) tenían el grado de maestría.



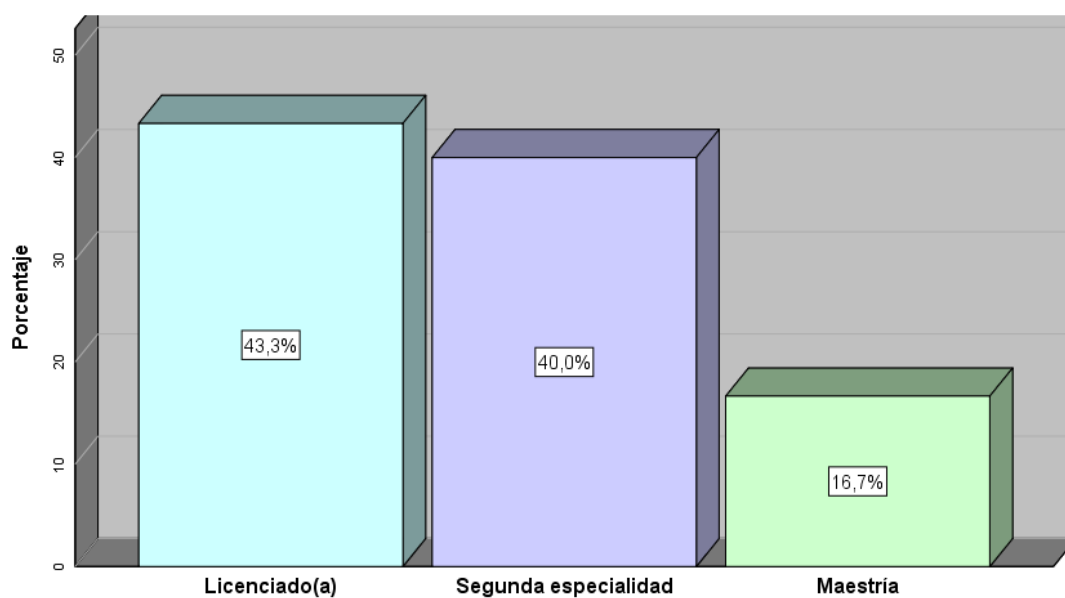
**Figura 03. Representación gráfica del tiempo de labores en la pandemia de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**



**Figura 04. Representación gráfica del tipo de contrato de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**



**Figura 05. Representación gráfica de la experiencia laboral de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancho”, Huánuco – 2022.**



**Figura 06. Representación gráfica del grado máximo alcanzado de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancho”, Huánuco – 2022.**



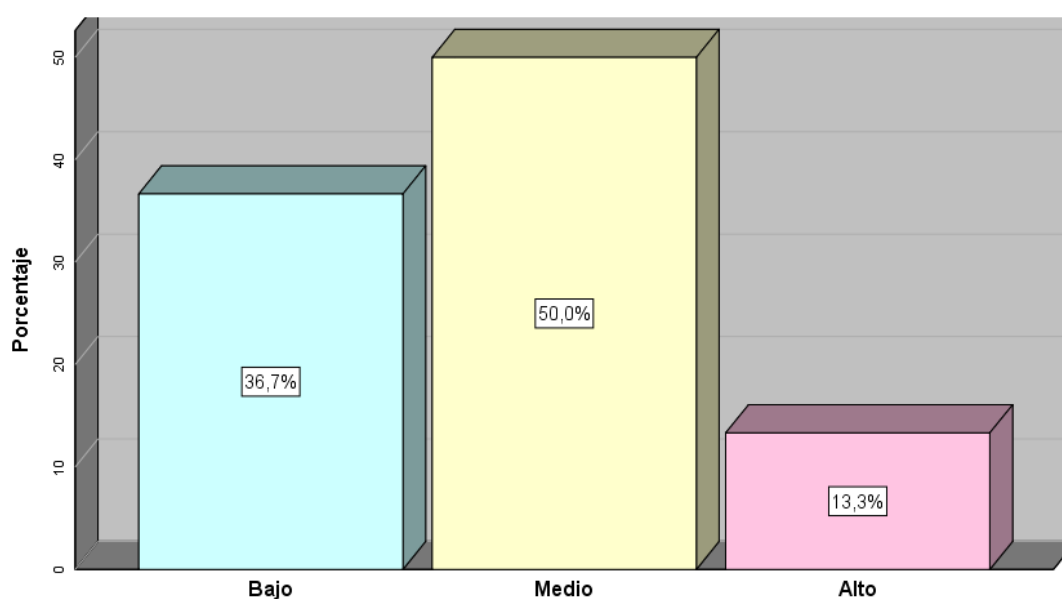
**Tabla 03. Estrés laboral de acuerdo al ambiente físico de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**

Ambiente físico	N = 30	
	N°	%
Bajo	11	36.7
Medio	15	50.0
Alto	4	13.3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario de estrés laboral

### **Análisis e interpretación**

En la presente tabla, referente al estrés laboral de acuerdo al ambiente físico de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha en estudio, del 100% (30) de participantes se evidencia que la mitad presentaban estrés de nivel medio [50.0% (15)], seguido de un tercio quienes presentaban nivel bajo [36.7% (11)] y en el 13.3% (4) fue alto, demostrando que en mayor cantidad consideraba que a veces presentaba sobrecarga laboral, falta de personal, interrupciones, falta de tiempo y que la programación de turnos no era favorable.



**Figura 07. Representación gráfica del estrés laboral de acuerdo al ambiente físico de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**

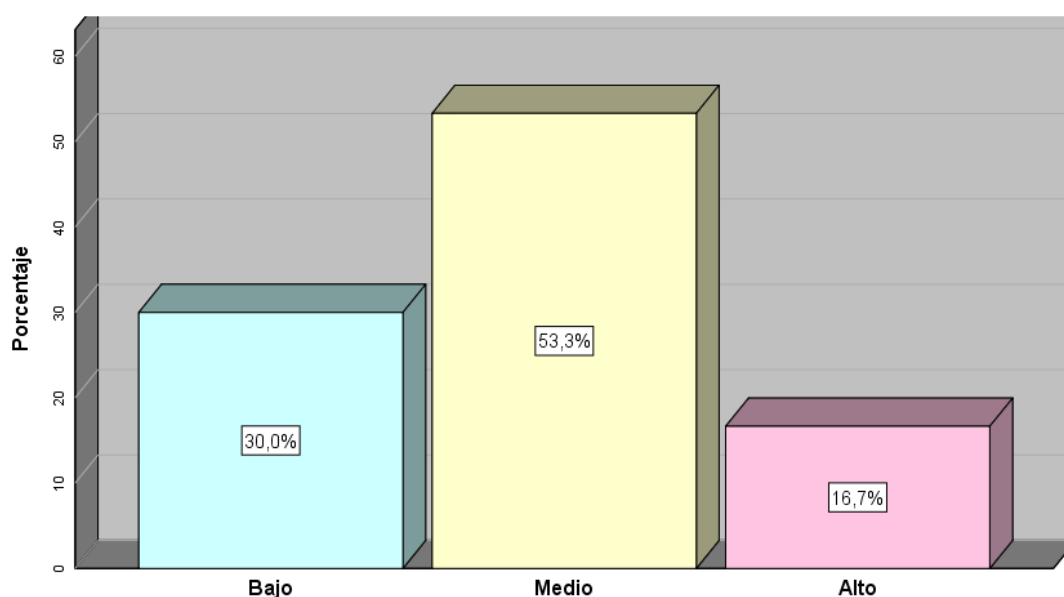
**Tabla 04. Estrés laboral de acuerdo al ambiente psicológico de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**

Ambiente psicológico	N = 30	
	N°	%
Bajo	9	30.0
Medio	16	53.3
Alto	5	16.7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario de estrés laboral

### Análisis e interpretación

En la presente tabla, respecto al estrés laboral de acuerdo al ambiente psicológico de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha en estudio, del 100% (30) de participantes se aprecia que más de la mitad presentaban estrés de nivel medio [53.3%(16)], seguido de casi un tercio quienes presentaban nivel bajo [30.0%(9)] y en el 16.7%(5) fue alto, demostrando que en mayor cantidad consideraban que a veces sienten impotencia, malestar ante la muerte de un paciente o familiar, necesitaban ayuda emocional, era complicado atender al paciente, sensación de falta de apoyo e incertidumbre sobre los tratamientos.



**Figura 08. Representación gráfica del estrés laboral de acuerdo al ambiente psicológico de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**

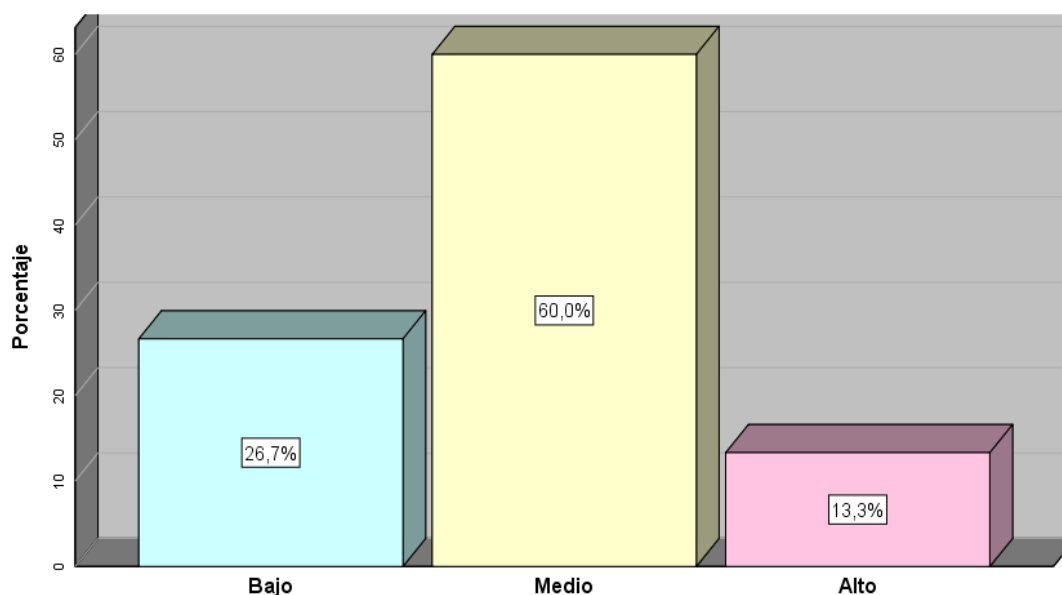
**Tabla 05. Estrés laboral de acuerdo al ambiente social de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**

Ambiente social	N = 30	
	N°	%
Bajo	8	26.7
Medio	18	60.0
Alto	4	13.3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario de estrés laboral

### Análisis e interpretación

En la presente tabla, en razón al estrés laboral de acuerdo al ambiente social de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha en estudio, del 100%(30) de participantes se evidencia que la mayoría presentaban estrés de nivel medio [60.0%(18)], seguido de un 26.7%(8) quienes presentaban nivel bajo y el 13.3%(4) nivel alto, demostrando que en mayor cantidad consideraban que a veces presentaban desacuerdos en el tratamiento, críticas de un médico o jefa de enfermeras y problemas con los médico o jefa de enfermeras



**Figura 09. Representación gráfica del estrés laboral de acuerdo al ambiente social de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**

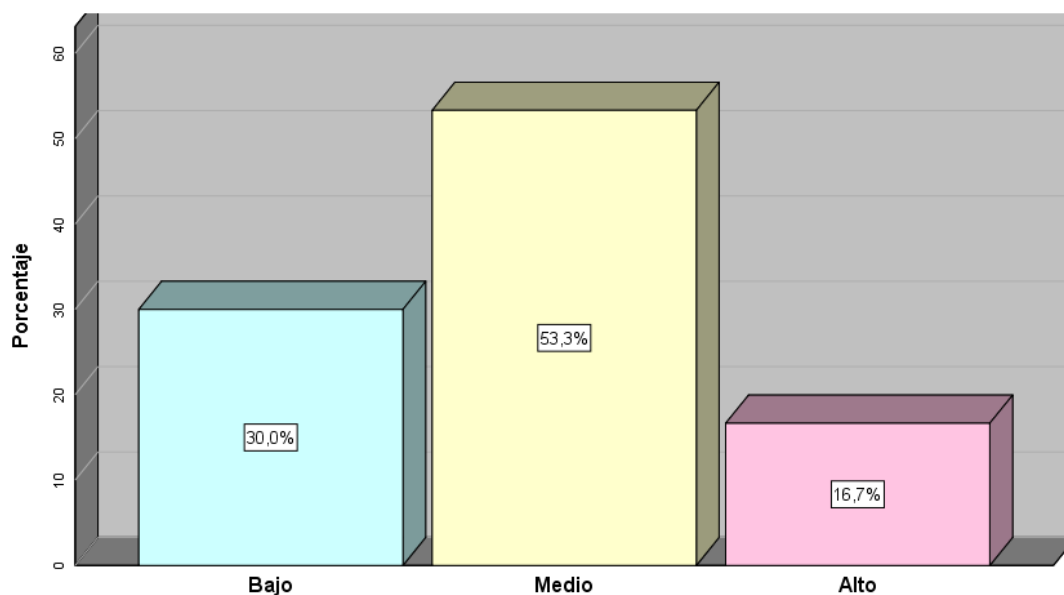
**Tabla 06. Estrés laboral de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**

Estrés Laboral	N = 30	
	N°	%
Bajo	9	30.0
Medio	16	53.3
Alto	5	16.7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario de estrés laboral

### **Análisis e interpretación**

En la presente tabla, referente al estrés laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha en estudio, del 100% (30) de participantes se aprecia que más de la mitad presentaban estrés de nivel medio [53.3%(16)], seguido de casi un tercio quienes presentaban nivel bajo [30.0%(9)] y en el 16.7%(5) fue alto, demostrando que en mayor cantidad presentaban nivel de estrés medio en los ambientes físicos, psicológicos y sociales dentro de la institución en mención.



**Figura 10. Representación gráfica del estrés laboral de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**

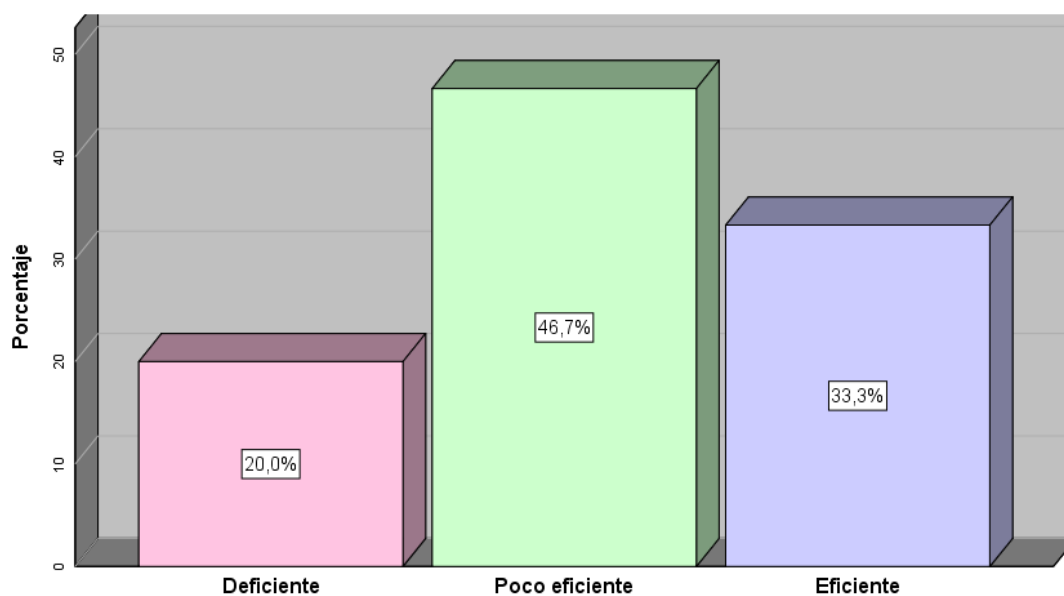
**Tabla 07. Puntualidad en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**

Puntualidad en la atención	N = 30	
	N°	%
Deficiente	6	20.0
Poco eficiente	14	46.7
Eficiente	10	33.3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario de calidad de atención

### **Análisis e interpretación**

En la presente tabla, respecto a la puntualidad en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha en estudio, del 100%(30) de participantes se aprecia que casi en la mitad fue poco eficiente [46.7%(14)], seguido de que en un 33.3%(10) fue eficiente y en el 20.0%(6) demostraron deficiencia; notándose que eran poco eficientes al momento de citar al usuario, el tiempo de espera para la atención, tiempo de atención y al momento de brindar atención sin interferencias.



**Figura 11. Representación gráfica de la puntualidad en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**

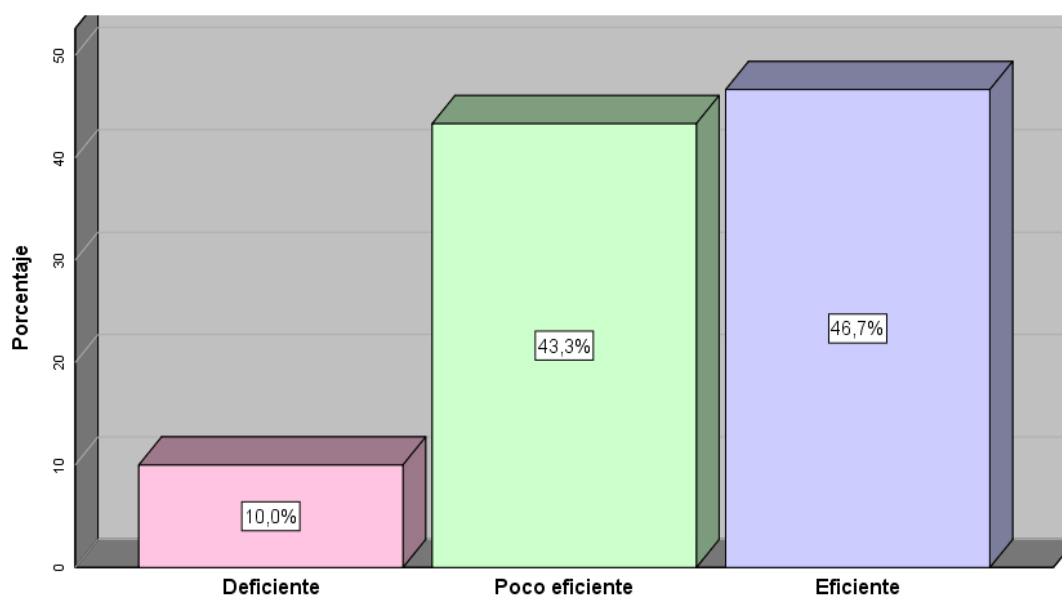
**Tabla 08. Trato humano en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**

Trato humano	N = 30	
	N°	%
Deficiente	3	10.0
Poco eficiente	13	43.3
Eficiente	14	46.7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario de calidad de atención

### **Análisis e interpretación**

En la presente tabla, referente al trato humano en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha en estudio, del 100%(30) de participantes se aprecia que casi en la mitad fue eficiente [46.7%(14)], seguido de que en un 43.3%(10) que fue poco eficiente y en el 10.0%(3) demostraron deficiencia; notándose que eran eficientes al momento de la identificación con el paciente, trataban por sus nombres al paciente, respetaban al paciente, protegían la intimidad del paciente, brindaban apoyo emocional y solicitaban el consentimiento informado ante un procedimiento



**Figura 12. Representación gráfica del trato humano en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**

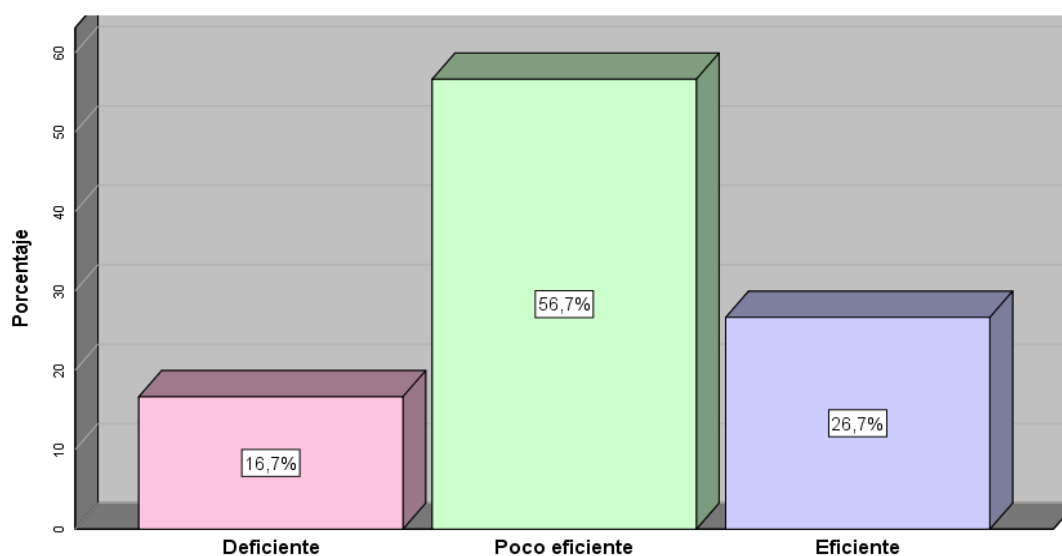
**Tabla 09. Claridad de la información en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**

Claridad de la información	N = 30	
	Nº	%
Deficiente	5	16.7
Poco eficiente	17	56.7
Eficiente	8	26.7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario de calidad de atención

### **Análisis e interpretación**

En la presente tabla, referente a la claridad de información en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha en estudio, del 100%(30) de participantes se aprecia que casi en más de mitad fue poco eficiente [56.7%(17)], seguido de un 26.7%(8) fue eficiente y en el 16.7%(5) demostraron deficiencia; notándose que eran poco eficientes al momento de escuchar al paciente, seguridad y confianza, explica los procedimientos de manera comprensible, brinda conocimientos científicos, horarios y condiciones de los medicamentos, consejería adecuada.



**Figura 13. Representación gráfica de la claridad de la información en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**

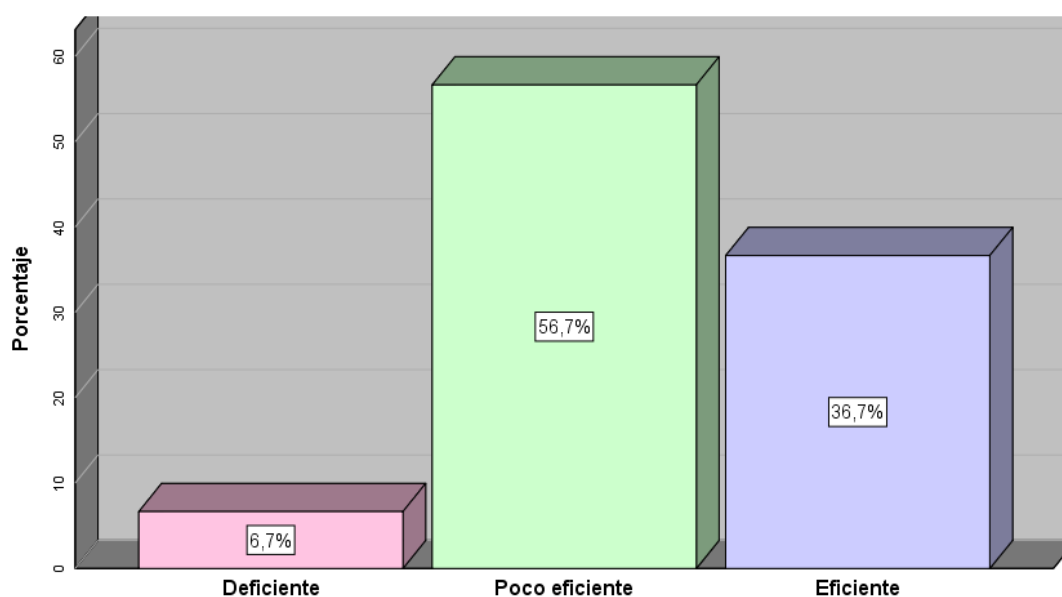
**Tabla 10. Cuidados estandarizados en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**

Cuidados estandarizados	N = 30	
	N°	%
Deficiente	2	6.7
Poco eficiente	17	56.7
Eficiente	11	36.7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario de calidad de atención

### **Análisis e interpretación**

En la presente tabla, respecto a los cuidados estandarizados en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha en estudio, del 100%(30) de participantes se aprecia que casi en más de mitad fue poco eficiente [56.7%(17)], seguido de un 36.7%(11) fue eficiente y en el 6.7%(2) demostraron deficiencia; notándose que eran poco eficientes al momento del lavado de manos, principios de bioseguridad, revisión de historia clínica del usuario, control de funciones vitales, valoración de la historia clínica, posición correcta del usuario, integridad y cuidado de la piel del paciente.



**Figura 14. Representación gráfica de los cuidados estandarizados en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**



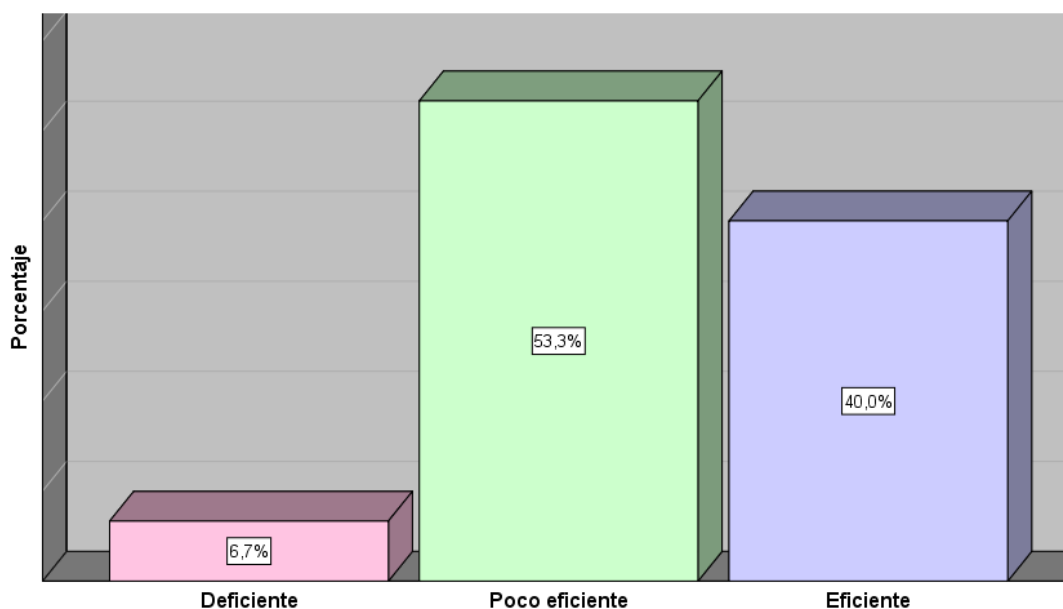
**Tabla 11. Calidad de atención de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancho”, Huánuco – 2022.**

Calidad de atención	N = 30	
	N°	%
Deficiente	2	6.7
Poco eficiente	16	53.3
Eficiente	12	40.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario de calidad de atención

### **Análisis e interpretación**

En la presente tabla, en razón a la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancho en estudio, del 100%(30) de participantes se aprecia que casi en más de mitad fue poco eficiente [53.3%(16)], seguido de un 40.0%(12) fue eficiente y en el 6.7%(2) demostraron deficiencia; notándose que eran poco eficientes en la puntualidad en la atención, cuidados estandarizados de enfermería, claridad en la información y trato humano.



**Figura 15. Representación gráfica de la calidad de atención de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancho”, Huánuco – 2022.**

**Tabla 12. Estrés laboral y puntualidad en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**

Estrés laboral	Puntualidad en la atención						Total	
	Deficiente		Poco eficiente		Eficiente		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	0	0.0	2	6.7	7	23.3	9	30.0
Medio	2	6.7	11	36.7	3	10.0	16	53.3
Alto	4	13.3	1	3.3	0	0.0	5	16.7
<b>Total</b>	6	20.0	14	46.7	10	33.3	30	100.0

**Fuente:** Cuestionario de estrés laboral y Cuestionario de calidad de atención

### **Análisis e interpretación**

En la presente tabla, referente al estrés laboral y puntualidad en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha en estudio, del 100% (30) de participantes se aprecia que más de un tercio presentaban estrés de nivel medio y eran poco eficientes [36.7% (11)] seguido de un 23.3% (7) quienes presentaban estrés bajo y eran eficientes, así también el 13.3% (4) que presentaron estrés alto eran deficientes en la puntualidad; por el contrario ninguno con estrés bajo era deficiente como ninguno con estrés alto era eficiente; demostrando que a mayor entres más deficiente será la puntualidad de la atención.

**Tabla 13. Estrés laboral y trato humano en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**

Estrés laboral	Trato humano						Total	
	Deficiente		Poco eficiente		Eficiente		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	0	0.0	2	6.7	7	23.3	9	30.0
Medio	0	0.0	10	33.3	6	20.0	16	53.3
Alto	3	10.0	1	3.3	1	3.3	5	16.7
<b>Total</b>	3	10.0	13	43.3	14	46.7	30	100.0

**Fuente:** Cuestionario de estrés laboral y Cuestionario de calidad de atención

### **Análisis e interpretación**

En la presente tabla, respecto al estrés laboral y el trato humano en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha en estudio, del 100%(30) de participantes se aprecia que un tercio presentaban estrés de nivel medio y eran poco eficientes [33.3%(10)] seguido de un 23.3%(7) quienes presentaban estrés bajo y eran eficientes, así también el 10.0%(3) que presentaron estrés alto eran deficientes en el trato humano; por el contrario ninguno con estrés bajo era deficiente; demostrando que a mayor entres más deficiente será la en el trato humano en la calidad de atención.

**Tabla 14. Estrés laboral y claridad de la información en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**

Estrés laboral	Claridad de la información						Total	
	Deficiente		Poco eficiente		Eficiente		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	0	0.0	2	6.7	7	23.3	9	30.0
Medio	1	3.3	14	46.7	1	3.3	16	53.3
Alto	4	13.3	1	3.3	0	0.0	5	16.7
<b>Total</b>	5	16.7	17	56.7	8	26.7	30	100.0

**Fuente:** Cuestionario de estrés laboral y Cuestionario de calidad de atención

### **Análisis e interpretación**

En la presente tabla, respecto al estrés laboral y claridad de información en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha en estudio, del 100%(30) de participantes se observa que más de un tercio presentaban estrés de nivel medio y eran poco eficientes [46.7%(14)] seguido de un 23.3%(7) quienes presentaban estrés bajo y eran eficientes, así también el 13.3%(4) que presentaron estrés alto eran deficientes en la claridad de información; por el contrario ninguno con estrés bajo era deficiente como ninguno con estrés alto era eficiente; demostrando que a mayor entres más deficiente será la claridad de información en la calidad de atención.

**Tabla 15. Estrés laboral y cuidados estandarizados en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**

Estrés laboral	Cuidados estandarizados						Total	
	Deficiente		Poco eficiente		Eficiente		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	0	0.0	1	3.3	8	26.7	9	30.0
Medio	0	0.0	13	43.3	3	10.0	16	53.3
Alto	2	6.7	3	10.0	0	0.0	5	16.7
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>6.7</b>	<b>17</b>	<b>56.7</b>	<b>11</b>	<b>36.7</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario de estrés laboral y Cuestionario de calidad de atención

### **Análisis e interpretación**

En la presente tabla, en razón al estrés laboral y cuidados estandarizados en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha en estudio, del 100%(30) de participantes se observa que en mayor cantidad presentaban estrés de nivel medio y eran poco eficientes [43.3%(13)] seguido de un 26.7%(8) quienes presentaban estrés bajo y eran eficientes en los cuidados estandarizados; por el contrario ninguno con estrés bajo era deficiente como ninguno con estrés alto era eficiente; demostrando que a mayor entres más deficiente será los cuidados estandarizados en la calidad de atención.

**Tabla 16. Estrés laboral y calidad de atención de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**

Estrés laboral	Calidad de atención						Total	
	Deficiente		Poco eficiente		Eficiente		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	0	0.0	0	0.0	9	30.0	9	30.0
Medio	0	0.0	13	43.3	3	10.0	16	53.3
Alto	2	6.7	3	10.0	0	0.0	5	16.7
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>6.7</b>	<b>16</b>	<b>53.3</b>	<b>12</b>	<b>40.0</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario de estrés laboral y Cuestionario de calidad de atención

### **Análisis e interpretación**

En la presente tabla, en razón al estrés laboral y calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha en estudio, del 100%(30) de participantes se observa que en mayor proporción presentaban estrés de nivel medio y eran poco eficientes [43.3%(13)] seguido casi un tercio [30.0%(8)] quienes presentaban estrés bajo y eran eficientes en la calidad de atención; por el contrario ninguno con estrés bajo era deficiente como ninguno con estrés alto era eficiente; demostrando que a mayor entres más deficiente será la calidad de atención.

## 5.2. Análisis inferencia

**Tabla 17. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk en la variable, estrés laboral y calidad de atención de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**

Estadísticas	Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk	
	Estrés laboral	Calidad de atención
Muestra	30	30
Media	3.00	2.19
Desviación Estándar	0.00	0.403
Estadístico	0.799	0.600
Significancia	0.754	0.000

**Fuente:** Cuestionario de estrés laboral y Cuestionario de calidad de atención.

### Análisis.

En la presenta tabla se observa la prueba de normalidad Shapiro-Wilk en las variables; estrés laboral y calidad de atención de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, en donde al analizar la variable estrés laboral se obtuvo un valor estadístico fue de 0.799, así mismo al analizar la variable calidad de atención se obtuvo un valor estadístico de 0.600, en ambas variables se obtuvo una significancia de 0.000 siendo menor a 0.05, señala que la distribución de las variables analizadas no son igual a la distribución normal; por ende considerando que son de tipo categóricas las variables analizadas, se consideró utilizar para validar las hipótesis planteadas, la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman.

**Tabla 18. Prueba de correlación de Spearman entre las variables: Estrés laboral y puntualidad en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**

<b>Variables de correlación</b>	<b>Rho</b>	<b>Significancia</b>
Estrés laboral	-0.719	0.000
Puntualidad en la atención		

Fuente. Elaboración propia

### **Análisis**

En la presente tabla, se analiza la asociación entre el estrés laboral y la puntualidad en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, mediante el estadístico de correlación de Spearman, donde se consiguió un valor Rho de -0.719 y una significancia o p valor = 0.000; con ello teniendo error inferior al 5% el estrés laboral se relaciona con la puntualidad en la calidad de atención, así mismo el valor Rho de -0.72 se demuestra que el grado de relación de las variables se clasifica como relación inversa o negativa alta; por ello se acepta la de investigación afirmando que “Existe relación entre el estrés laboral con la puntualidad en la atención de los profesionales de enfermería en estudio”



**Tabla 19. Prueba de correlación de Spearman entre las variables: Estrés laboral y trato humano en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancho”, Huánuco – 2022.**

<b>Variables de correlación</b>	<b>Rho</b>	<b>Significancia</b>
Estrés laboral	-0.523	0.003
Trato humano		

Fuente. Elaboración propia

### **Análisis**

En la presente tabla, se analiza la asociación entre el estrés laboral y el trato humano en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancho”, mediante el estadístico de correlación de Spearman, donde se consiguió un valor Rho de -0.523 y una significancia o p valor = 0.000; con ello teniendo error inferior al 5% el estrés laboral se relaciona con la trato humano en la calidad de atención, así mismo el valor Rho de -0.52 se demuestra que el grado de relación de las variables se clasifica como relación inversa o negativa moderada; por ello se acepta la de investigación afirmando que “Existe relación entre el estrés laboral con el trato humano de los profesionales de enfermería en estudio”

**Tabla 20. Prueba de correlación de Spearman entre las variables: Estrés laboral y claridad de la información en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**

<b>Variables de correlación</b>	<b>Rho</b>	<b>Significancia</b>
Estrés laboral	-0.809	0.000
Claridad de la información		

Fuente. Elaboración propia

### **Análisis**

En la presente tabla, se analiza la asociación entre el estrés laboral y la claridad de la información en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, mediante el estadístico de correlación de Spearman, donde se consiguió un valor Rho de -0.809 y una significancia o p valor = 0.000; con ello teniendo error inferior al 5% el estrés laboral se relaciona con la claridad de la información en la calidad de atención, así mismo el valor Rho de -0.81 se demuestra que el grado de relación de las variables se clasifica como relación inversa o negativa alta; por ello se acepta la de investigación afirmando que “Existe relación entre el estrés laboral con la claridad en la información de los profesionales de enfermería en estudio”

**Tabla 21. Prueba de correlación de Spearman entre las variables: Estrés laboral y cuidados estandarizados en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**

<b>Variables de correlación</b>	<b>Rho</b>	<b>Significancia</b>
Estrés laboral	-0.746	0.000
Cuidados estandarizados		

Fuente. Elaboración propia

### **Análisis**

En la presente tabla, se analiza la asociación entre el estrés laboral y los cuidados estandarizados en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, mediante el estadístico de correlación de Spearman, donde se consiguió un valor Rho de -0.746 y una significancia o p valor = 0.000; con ello teniendo error inferior al 5% el estrés laboral se relaciona con la claridad de la información en la calidad de atención, así mismo el valor Rho de -0.75 se demuestra que el grado de relación de las variables se clasifica como relación inversa o negativa alta; por ello se acepta la de investigación afirmando que “Existe relación entre el estrés laboral con los cuidados estandarizados de los profesionales de enfermería en estudio”

**Tabla 22. Prueba de correlación de Spearman entre las variables: Estrés laboral y calidad de atención de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, Huánuco – 2022.**

<b>Variables de correlación</b>	<b>Rho</b>	<b>Significancia</b>
Estrés laboral	-0.813	0.000
Calidad de atención		

Fuente. Elaboración propia

### **Análisis**

En la presente tabla, se analiza la asociación entre el estrés laboral y los cuidados estandarizados en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del “Centro de Salud de Potracancha”, mediante el estadístico de correlación de Spearman, donde se consiguió un valor Rho de -0.813 y una significancia o p valor = 0.000; con ello teniendo error inferior al 5% el estrés laboral se relaciona con la calidad de atención, así mismo el valor Rho de -0.81 se demuestra que el grado de relación de las variables se clasifica como relación inversa o negativa alta; por ello se acepta la de investigación afirmando que “Existe relación entre el estrés laboral con la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022”

### 5.3. Discusión de resultados

El estudio demuestra que, “Existe relación entre el estrés laboral con la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022” puesto que al analizar las variables se hallaron datos relevantes la cual permitieron aceptar la hipótesis de investigación

Entre estudios que coinciden con los hallazgos tenemos a, Montero y Luque, (55) encontró que *“El 5.71% presenta nivel alto de estrés laboral, el 37.14% un nivel medio y el 57.14% un nivel bajo, pudo evidenciar que el 100% de las profesionales de enfermería presentan estrés laboral de diferentes niveles”*. Asimismo en relación a la calidad de atención de las profesionales de enfermería de acuerdo a sus dimensiones se aprecia, respecto a puntualidad en la atención que la mayoría de los pacientes lo considera como medianamente satisfecho, en el caso de la claridad en la información los usuarios consideran en un nivel bajo se menciona que muchas veces los atienden demasiado rápido, en el caso del trato humano la mayoría menciona que esta medianamente satisfecho pues en varias ocasiones refieren que no se acercan mucho al paciente. Por todo lo explicado anteriormente refiere la existencia de relación inversa entre el estrés laboral y calidad de atención de los profesionales de la salud. En la misma línea, Jinez, (17) explica que, la mayoría de los profesionales de enfermería presentan estrés laboral de nivel medio, en ello se apreció la predominancia del nivel medio en el estrés laboral, asimismo presentan un nivel de calidad de satisfacción de nivel medio, siendo así con en mayor proporción en el trato humano, por otro lado, en las dimensiones de puntualidad en la atención, claridad de la información y los cuidados estandarizados presentan un nivel de satisfacción medio y alto. Asimismo, Cuevas, (18) indica que *“existe relación inversa significativa (-,484) entre el nivel de estrés laboral y la calidad de atención que brindan los profesionales de enfermería. Esta relación se explica por efecto de la falta de trato humano (-,504), claridad en la información (-,374) puntualidad en la atención y los cuidados estandarizados (-,403). Asimismo, la sobrecarga*

*de responsabilidad no mostró relación con la percepción de la calidad de atención”*

Por otro lado, Correa, (19) Dentro de sus resultados halló que *“el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería, en la dimensión de agotamiento es alto con 70.0%, con respecto a la dimensión de realización personal es alto con 60.0% y con respecto a la dimensión despersonalización es medio con 65.0, con relación al nivel de calidad de atención en la trato humano es regular con 65.0%, con respecto a la dimensión claridad de la información es regular con 55.0% y con la dimensión cuidados estandarizados es regular con 55.0% en los enfermeros, por ello afirma que si existe relación entre el estrés laboral y la calidad de atención.”* De igual manera, Gutiérrez, (5) quien refiere el personal de enfermería presento niveles altos de estrés laboral y un nivel medio a lo que concierne calidad de atención que brinda el profesional de enfermería hacia los usuarios. En la misma línea Gorozabel, (6) establece que el estrés laboral si incide en la calidad de atención de salud de los pacientes; por lo que sugiere que debe ser considerado como base para nuevos estudios e investigaciones relacionadas.

Otros estudios que son congruentes con los resultados tenemos a, Molina, y col (7) señalan *“Los estresores están relacionados con carga laboral, dado por la realización de tareas que no corresponden a enfermería y la falta de tiempo para dar apoyo emocional a los pacientes. Refieren que el ambiente psicológico el factor estresor es la realización de procedimientos que resultan dolorosos para el paciente, mientras que el ambiente social, el factor estresor es la ausencia del profesional médico cuando el paciente está muriendo, por ello afirma que el principal factor desencadenante de estrés es la sobrecarga laboral lo que conlleva a una pérdida de control del cuidado de enfermería”* repercutiendo de manera directa en el trato humano de los pacientes. Asimismo, Viviane, y col, (8) encontró que *“la ocurrencia del estrés fue alta en los profesionales de enfermería y sus dimensiones estaban relacionadas con la alta demanda, el bajo control sobre el trabajo, el poco apoyo social recibido en el trabajo, menores*

*percepciones de la calidad de vida física, psicológica, de las relaciones sociales y del medio ambiente.*” Por ello señala que el estrés laboral estaba relacionado a la percepción negativa en cuanto a la puntualidad en la atención de los trabajadores de enfermería. En la misma línea, Carrillo y Col, (10) señalaron que, en su estudio se puso de manifiesto un nivel moderado de estresores, destacando ambiente social generado por parte de los superiores, el ambiente psicológico, y el ambiente social. Estas tres variables se asociaron a la variable de calidad de atención en cuanto a la claridad en la información, pues la mayoría de los pacientes refirieron que los profesionales de enfermería les explicaban de manera rápida las indicaciones y pocas veces entendían lo que se les señalaba. También, Escalante y Valdez, (11) refiere que las manifestaciones clínicas presentan los profesionales de la salud tienen un nivel de cansancio medio, pues dentro de los factores generadores de estrés: el ámbito físico; el ámbito social y el ámbito psicológico; guardan relación respecto a los cuidados estandarizados de enfermería, pues el profesional de enfermería en su gran mayoría utiliza los principios de bioseguridad y realizan los controles de funciones vitales, cuidando siempre la integridad del paciente, y esto no se ve muy afectado por el estrés, puesto que el profesional de enfermería aplica todos los conocimientos necesarios así como el profesionalismo que los representa

Asimismo, Berrocal, (14) demostró que, *“existe relación entre el estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería, a un nivel moderado, por ello refiere que, la calidad de atención de los profesionales de enfermería también se ve afectada por el estrés laboral”*. Debido a la cantidad de trabajo y la presión que experimentan los profesionales de enfermería, pueden experimentar una disminución en la calidad de su atención y servicio al paciente. Esto puede resultar en una menor satisfacción del paciente y una menor eficacia en el tratamiento. Asimismo Sánchez y Pérez, (15) en su estudio obtuvo que: el 67% mantienen un nivel estrés laboral regular, Por lo tanto, refiere que es importante que los centros de salud tomen medidas para reducir el estrés laboral de los profesionales de enfermería. Estas medidas incluyen una mayor flexibilidad en el horario de los profesionales de enfermería, una mejor distribución de las tareas

y una mayor cantidad de apoyo por parte de la administración. También se deben proporcionar recursos para ayudar a los profesionales de enfermería a administrar mejor el estrés laboral, como el tiempo libre, la participación en actividades de relajación y el apoyo de un equipo de salud mental. Además, es importante que los centros de salud reconozcan el trabajo de los profesionales de enfermería y los recompensen con incentivos, como un salario adecuado, programas de educación continua y una cultura laboral positiva.

Mamani y Mamani, (16) mencionaron de acuerdo a sus resultados que *“los niveles de estrés, el 57,3% de los profesionales de enfermería presentan un nivel bajo de estrés, el 38,8% un nivel medio, y sólo un 3,9% presentan un nivel alto de estrés. Respecto a la calidad de atención de los profesionales de enfermería, el 84,5% de los pacientes manifestaron que son poco favorables y el 15,5% manifestaron actitudes favorables”*. De igual manera, Mosquiera, (20) evidencio que *“el nivel de estrés laboral de las enfermeras fue medio en el 73.9% y el 26.1% presentó nivel de estrés laboral bajo; la calidad de cuidado enfermero fue deficiente en el 60.9% y bueno en el 39.1%; se encontró relación altamente significativa ( $P < 0.05$ ) entre el nivel de estrés laboral y la calidad de cuidado enfermero”*.

Por su parte, Chipana, (21) afirma que *“existe estrés laboral en el desempeño de las funciones laborales de los recursos humanos a cargo del servicio de emergencia, lo cual representa una situación que puede afectar la calidad de los servicios de salud, así como a los prestadores de servicios de salud; situación que debe ser contemplada en la gestión de salud de dicho nosocomio”*.

De otro lado, Miguel y Col, (22) hallaron según sus estudios que *“el Síndrome de Burnout se relacionó significativamente con la calidad de atención de los profesionales de Enfermería en estudio [ $R_s = -0,619$ ;  $p = 0,000$ ]”*. También se encontró que la calidad de atención en las dimensiones, trato humano ( $p = 0,000$ ); puntualidad en la atención ( $p = 0,000$ ) cuidados estandarizados ( $p = 0,000$ ) y claridad en la información ( $p = 0,001$ ) se relacionaron significativamente con, el Síndrome de Burnout de los profesionales de



Enfermería. En la misma línea, Guillen, (26) afirma que *“El 46,1% de los profesionales de enfermería alcanza un estrés global leve y llego a la conclusión de que los profesionales de enfermería que realizan guardias nocturnas tienen un nivel de estrés leve”*; asimismo, Ramírez, (27) menciona que *“el 87,4% de los familiares mostraron percepción alta sobre la calidad de atención de enfermería, siendo este resultado significativo estadísticamente ( $p=0,000$ ). y, según sus dimensiones predomina la percepción alta sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión trato humano (88,3%), con  $p=0,000$  en la dimensión puntualidad en la atención (91,9%), con  $p=0,000$ ”*.

#### **5.4. Aporte científico de la investigación**

El estudio brinda aporte teórico, lo cual parte de un estudio empleando un método científico, en ello se dio a conocer el estrés laboral que presentan los profesionales de enfermería y como es la calidad de atención brindada al usuario, en donde los resultados demostraron la existencia de relación entre ambas, con estos resultados la comunidad científica podrá realizar futuras investigaciones basándose en los resultados hallados, para poder realizar estudios de nivel experimental para disminuir el estrés laboral y como consecuencia que los profesionales brinden una mejor calidad de atención.

## CONCLUSIONES

- PRIMERO.** Al determinar la relación entre el estrés laboral con la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, se halló que el 43.3%(13) presentaban estrés de nivel medio y eran poco eficientes seguido casi un tercio [30.0%(8)] quienes presentaban estrés bajo y eran eficientes en la calidad de atención; notándose que eran poco eficientes en la puntualidad en la atención, trato humano, claridad en la información y cuidados estandarizados de enfermería, así mismo en cuanto al estrés laboral mayor cantidad presentaban nivel de estrés medio en los ambientes físicos, psicológicos y sociales dentro de la institución en mención.
- SEGUNDO.** Identificando la relación entre el estrés laboral con la puntualidad en la atención de los profesionales de enfermería en estudio se encontró que el 36.7%(11) presentaban estrés de nivel medio los que presentaban sobrecarga laboral, falta de personal, interrupciones, falta de tiempo y que la programación de turnos no era favorable y eran poco eficientes seguido de un 23.3%(7) quienes presentaban estrés bajo y eran eficientes, así también el 13.3%(4) que presentaron estrés alto eran deficientes en la puntualidad, notándose que eran poco eficientes al momento de citar al usuario, el tiempo de espera para la atención, tiempo de atención y al momento de brindar atención sin interferencias.
- TERCERO.** Al examinar la relación entre el estrés laboral con el trato humano de los profesionales de enfermería en estudio se halló que el 33.3%(10) presentaban estrés de nivel medio y eran poco eficientes seguido de un 23.3%(7) quienes presentaban estrés bajo notándose que a veces sienten impotencia, malestar ante la muerte de un paciente o familiar, necesitaban ayuda emocional, era complicado atender al paciente, sensación de falta de apoyo e incertidumbre sobre los tratamientos y eran eficientes, así también el 10.0%(3) que presentaron estrés alto eran deficientes en el trato humano; notándose que eran eficientes al

momento de la identificación con el paciente, trataban por sus nombres al paciente, respetaban al paciente, protegían la intimidad del paciente, brindaban apoyo emocional y solicitaban el consentimiento informado ante un procedimiento.

**CUARTO.** Comparando la relación entre el estrés laboral con la claridad en la información de los profesionales de enfermería en estudio se encontró que el 46.7%(14) presentaban estrés de nivel medio notándose que presentaban desacuerdos en el tratamiento, críticas de un médico o jefa de enfermeras y problemas con los médico o jefa de enfermeras y eran poco eficientes seguido de un 23.3%(7) quienes presentaban estrés bajo y eran eficientes, así también el 13.3%(4) que presentaron estrés alto eran deficientes en la claridad de información; notándose que eran poco eficientes al momento de escuchar al paciente, seguridad y confianza, explica los procedimientos de manera comprensible, brinda conocimientos científicos, horarios y condiciones de los medicamentos, consejería adecuada.

**QUINTO.** Al establecer la relación entre el estrés laboral con los cuidados estandarizados de los profesionales de enfermería en estudio se halló que el 43.3%(13) presentaban estrés de nivel medio evidenciando sobrecarga laboral, falta de personal, interrupciones, falta de tiempo y que la programación de turnos no era favorable y eran poco eficientes seguido de un 26.7%(8) quienes presentaban estrés bajo y eran eficientes en los cuidados estandarizados; notándose que eran poco eficientes al momento del lavado de manos, principios de bioseguridad, revisión de historia clínica del usuario, control de funciones vitales, valoración de la historia clínica, posición correcta del usuario, integridad y cuidado de la piel del paciente.

## **SUGERENCIAS**

### **A la institución**

- Mejorar los ambientes físicos, para brindar comodidad a los profesionales de enfermería que laboran en la institución.
- Programar turnos que permita al personal descansar lo suficiente para retomar los turnos, cumpliendo las horas de trabajo y sin desabastecer los servicios.
- Brindar soporte emocional a los profesionales de enfermería mediante el apoyo de personal de psicología para disminuir el nivel de estrés y por consecuencia mejorar la calidad de atención.
- Realizar actividades recreativas con el objetivo de promover un ambiente social favorable, mejorando las relaciones interpersonales.

### **A los profesionales de enfermería**

- Mejorar en la puntualidad de la atención al usuario, para reducir el tiempo de espera de los pacientes.
- Continuar con el trato humano, considerando al paciente como un ser único y realizar procedimientos teniendo en cuenta el consentimiento informado.
- Reforzar los cuidados estandarizados, teniendo en cuenta los principios de bioseguridad, realizando una adecuada valoración clínica, velando por la integridad y cuidado del paciente

### **A la comunidad científica**

- Realizar investigaciones de nivel experimental o cuasi experimental enfocadas en crear estrategias de intervención para reducir el nivel de estrés de los profesionales de enfermería.
- Realizar investigaciones con grupos poblacionales más numerosos con el fin de corroborar los resultados hallados en este estudio.
- Realizar estudios considerando otros grupos profesionales, para poder realizar intervenciones a nivel interdisciplinario.

## REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud (OMS). The World health organization quality of life assessment (WHOQOL): Development and general psychometric properties. ScienceDirect. 1998 june; XLIV(12).
2. Borre Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes Hospitalizados. Ciencia y Enfermería. 2014; XX(3): p. 14.
3. Observatorio de Recursos Humanos. El 45% de los trabajadores sufre estrés laboral [pagina en linea]. Madrid; 2020 [cited 2022 febrero 28. Available from: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>.
4. Toro J. Cerca de 19,25% de los trabajadores en el país están experimentando estrés y ansiedad [pagina en linea]. Lima; 2020 [cited 2022 febrero 28. Available from: <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-1925-de-los-trabajadores-en-el-pais-estan-experimentando-estres-y-ansiedad-3080828>.
5. Guitiérrez M. Influencia del estrés laboral en la calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil. tesis de maestria. Guayaquil: Universidad César Vallejo, Ciencias de la salud; 2021.
6. Gorozabel G. El estrés laboral en los profesionales de la salud y la influencia que tiene para la calidad de atencion en la sala de emergencias del Hospital Básico doctor Carlos del Pozo Melgar, Muisne. tesis de maestria. Esmeralda: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ciencias de la Salud; 2021.
7. Molina P, Muñoz M, Schlegel G. Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. SciElo. 2019 septiembre 22; LXV(256): p. 9.

8. Viviane V, Trevisan J, Quina M, R P, Cruz M. Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. SciELO. 2019 julio; XVIII(55).
9. Sanders S. Estrés laboral en personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos Hospital Escuela Universitario, Tegucigalpa, Honduras. enero - marzo 2019. tesis. Managua: Universidad Autonoma de Nicaragua, Managua, Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud; 2019.
10. Carrillo C, Ríos M, Escudero L, Martínez M. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalariodel equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. Scielo. 2018 abril; 1(50).
11. Escalante G, Valdez V. Estrés del profesional de enfermería que labora en la Unidad De Cuidados Intensivos del Hospital de Especialidades TMC, año 2021. tesis. Guayaquil: Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil, Facultad de Ciencias Médicas; 2021.
12. Cortez L, Pantoja M, Cortes D, Tello M, Nuncio J. Estrés laboral del personal de enfermería en una institución de tercer nivel de atención de la ciudad de México. Investigación y Pensamiento Crítico. 2022 abril; 10(2).
13. Montero B, Luque G. Estrés Laboral y Factores Condicionantes en Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia en Tiempos de Pandemia de un Hospital Estatal de Lima,2021. tesis. Lima: Universidad Interamericana, Facultad de Ciencias de la Salud; 2022.
14. Berrocal D. Estrés laboral y riesgo ergonómico en el personal de enfermería que labora en el área Covid-19 del hospital II de Cañete. tesis. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2022.
15. Sánchez O, Pérez M. Estilo de vida y estrés laboral en los profesionales de enfermeria frente al Covid - 19, Centro de Salud Morro Solar, Jaen, 2021. tesis.

Chiclayo: Repositorio Institucional de la Universidad de Chiclayo, Facultad de Ciencias de la Salud; 2022.

16. Mamani C, Mamani R. Estrés laboral y actitudes durante la pandemia COVID-19 del personal de enfermería a nivel de la micro-red de salud Cono Norte de Tacna, 2021. Revista Muro de la Investigación. 2022 enero; 7(1).
17. Jinez R. Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital III EsSalud Puno – 2019 Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital III EsSalud Puno. tesis grado de licenciada. Puno: Universidad Nacional de Altiplano, Ciencias de la Salud; 2019.
18. Cuevas M. Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería al paciente en el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch, La Vega, el Pino, República Dominicana. tesis de maestría. Lima: Universidad Peruana Unión, Ciencia de la Salud; 2017.
19. García N. Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia Piura. tesis pregrado. Piura: Universidad San Pedro, Ciencias de la Salud; 2018.
20. Mosqueira C. Estrés laboral y calidad de cuidado de enfermería al niño/a hospitalizado en emergencia. tesis de especialidad. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, Enfermería; 2018.
21. Chipana M. Nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Pichanaki, Chanchamayo, Junin; 2021. tesis. Huánuco: Universidad de Huánuco, Facultad de Enfermería; 2022.
22. Miguel F, Paragua F, Rubina K. Síndrome de Burnout y calidad de atención de los profesionales de Enfermería en unidades críticas del Hospital Regional “Hermilio Valdizán” Medrano, Huánuco 2019. tesis. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Facultad de Enfermería; 2020.



23. Villarreal A. Estrés laboral y la calidad de atención que brinda el obstetra durante la gestación, parto y puerperio, Hospital Tingo María, 2021. tesis. Huánuco: Universidad de Huánuco, Escuela de Posgrado; 2022.
24. Cisneros Y, Faustino H, Vargas L. Calidad de atención del profesional de enfermería y su relación con el síndrome de Burnout durante el cuidado de pacientes críticos en U.C.I.N Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano” de Huánuco. tesis. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Facultad de Enfermería; 2015.
25. Ramos L. Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el Centro de Salud Perú Corea. Tesis pregrado. Huánuco: Universidad Nacional de Huánuco, Ciencias de la Salud; 2017.
26. Guillen K. Estrés laboral en profesionales de enfermería que realizan guardias nocturnas en el Hospital Tingo Maria. tesis pregrado. Huánuco: Universidad de Huánuco, Ciencias de la Salud; 2019.
27. Ramirez N. Calidad de la atención de los profesionales de enfermería en estimulación temprana en el área de crecimiento y desarrollo según percepción de los padres, usuarios del Hospital Materno Infantil Carlos Showin Ferrari. tesis pregrado. Huánuco: Universidad de Huánuco, Ciencias de la Salud; 2017.
28. Rojas M. sobre la influencia del estrés en el desempeño laboral en el profesional de enfermería durante la guardia nocturna en trauma shock en el servicio de emergencia- Hospital Tingo María. tesis pregrado. Huánuco: Universidad de Huánuco, Ciencias de la Salud; 2018.
29. Rojas S. Aplicación de la teoría de Martha Rogers para el cuidado de la gestante en trabajo de parto. Bogotá: Ciberindex, Ciencia de la Salud; 2018.

30. Ida Jean Orlando. Teoría del Proceso de Enfermería [internet].; 2020 [cited 2022 diciembre 15]. Available from: <https://enfermeriavirtual.com/ida-jean-orlando-teoria-del-proceso-de-enfermeria/#Conceptos-principales>.
31. Ida Jean Orlando. El cuidado [internet].; 2012 [cited 2022 diciembre 18]. Available from: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/ida-jean-orlando.html#:~:text=Orlando%20afirm%C3%B3%20que%20la%20funci%C3%B3n,su%20malestar%20f%C3%ADsico%20o%20mental>.
32. Elers Y, Gibert M. Relación enfermera-paciente una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Scielo. 2016 febrero; 32(6).
33. Pérez J, Echaury M. El Estrés. libro. Instituto de la Salud Publica, Promoción de la Salud; 2002.
34. Regueiro A. ¿Que es el estrés y cómo nos afecta? Universidad de Málaga, Ciencias de la Salud; 2015.
35. Durán M. Bienestar Psicológico: El Estrés y la calidad de vida en el Contexto Laboral. Revista Nacional de Administración. 2010 junio; I(1).
36. Organización Mundial de la Salud. La organización del trabajo y el estrés. Ginebra: Organización Mundial de la Salud, Ciencias de la Salud; 2004. Report No.: 9243590472.
37. Gil P. Burnout syndrome:¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral ? Redalyc. 2003; XVII(2): p. 18.
38. Naranjo M. Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. Revista Educación. 2009; XXXIII(2): p. 21.

39. Fundación para la prevención de riesgos laborales. Factores psicosociales. Observatorios de riesgos psicosociales. Fundación para la prevención de riesgos laborales, Ciencias administrativas; 2012.
40. Corripio F. Diccionario etimológico general de la lengua castellana [formato en línea]. Barcelona; 1979 [cited 2022 febrero 28. Available from: <https://www.buscalibre.pe/libro-diccionario-etimologico-general-de-la-lengua-castellana-fernando-corripio-bruguera/28171990/p/28171990>].
41. Organización Mundial de la Salud. pagina en linia de la Organización Mundial de la Salud. [Online].; 2020 [cited 2022 febrero 28. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#:~:text=¿Qué%20es%20la%20calidad%3F,profesionales%20basados%20en%20datos%20probatorios>].
42. Román Y, De Dios J. Calidad de la aencion de enfermería en los servicios quirúrgicos del Hospital Clinicoquirurgico Docente "Dr. Joaquin Castillo Duany". Medisan. 2014; XVII(11): p. 11.
43. Zarate RA. La Gestión del Cuidado de Enfermería. SciElo. 2004; XIII(44-45): p. 25.
44. Silva F. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. ScienceDirect. 2015 Abril; XII(2): p. 8.
45. Moreno A. La calidad de la acción de enfermería. Enfermería global. ; IV(1): p. 15.
46. Página Web. Concepto de puntualidad. 2016..
47. García H. Manual de calidad y los procedimientos requeridos específicamente por la norma. 2008..

48. Organización Muundial de la Salud. Organización Muundial de la Salud en línea. [Online].; 2020 [cited 2022 febrero 28. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
49. Jimenez J. Blogspot. [Online].; 2012 [cited 2022 febrero 28. Available from: <https://humanismomedico.blogspot.com/2012/05/la-importancia-del-trato-humano.html>.
50. Dela Fuente J. catholic. [Online].; 2016 [cited 2022 febrero 28. Available from: <http://es.catholic.net/op/articulos/43835/cat/415/el-trato-humanoen-las-empresas.html#modal>.
51. Carvalho I. Evaluación y monitorización de los cuidados enfermeros en la Atención Primaria de la Salud. Enfermería. 2016 marzo.
52. Sampieri RH. Metodología de la Investigación. Sexta ed. Mexico: McGRAW-HILL ; 2014.
53. Cazal, JE. Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia Hospital Nacional Dos de Mayo diciembre 2016. Tesis pre grado. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista; 2017.
54. Rondón, AM; Salazar, DR. Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad del hospital universitario Ruiz y Páez. Ciudad Bolívar. 2010. Título de Licenciado en Enfermería. Bolívar: Universidad de Oriente Núcleo Bolívar, Escuela de Ciencias de la Salud; 2010.
55. Molés, MP; Esteve, A; Lucas, MV; Folch, A. Factores asociados a la depresión en personas mayores de 75 años de edad en un área urbana. Enfermería Gloal. 2019 Julio; 18(3).

56. Vega, NA. Factores psicosociales y la repercusión en el estado emocional del adulto mayor que asiste a la fundación NURTAC. Tesis. Guayaquil: Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Psicológicas; 2018.
57. Allán V. Factores de riesgo asociados a depresión en el adulto mayor. Tesis. Ecuador: Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Médicas.; 2022.
58. Diego M. Epidemiología de la depresión en el adulto mayor. Scielo. 2018 Julio; 29(3).
59. Acate V. Prevalencia y factores psicosociales de riesgo asociados a La depresión en el programa del adulto mayor del Hospital Regional Docente de Trujillo. Tesis. 2019: Universidad Nacional de Trujillo; 2019.
60. Velasco L, Martínez K. Depresión en adultos mayores y su relación con los determinantes biopsicosociales en la casa de Reposo mi divino Niño Jesús, Distrito de Morales periodo abril – setiembre 2018. Tesis. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, Facultad de Ciencias de la Salud; 2018.
61. Carranza O. Factores Psicosociales Asociados a la Depresión en Adultos Mayores en el Centro de Especialidades Balzar. Tesis. Piura: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2020.
62. Magallanes M. Factores biopsicosociales que influyen en la depresión de adulto mayor en comunidaeslaicas del distrito de Los Olivos. Lima, 2020. Tesis. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina; 2021.
63. Ponce S. Nivel de depresión en el adulto mayor atendidos en el Hospital de Tingo María, 2017. Tesis. Huánuco: Universidad de Huánuco, Facultad de Ciencias de la Salud; 2018.

64. Campos C. “Clima Social Familiar Y La Relación Con La Depresión En Adultos Mayores De La Municipalidad Distrital De Amarilis, Ciam - 2019”. Tesis. Huánuco: Universidad de Huánuco, Facultad de Cienciasde la Salud; 2022.

# ANEXOS



## ANEXO 01

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA



**Título:** Estrés laboral y calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA		
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Están relacionados el estrés laboral con la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral con la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p><b>Hi:</b> Existe relación entre el estrés laboral con la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022.</p> <p><b>H0:</b> No existe relación entre el estrés laboral con la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022.</p>	<p><b>Variable independiente</b></p> <p>Estrés laboral</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Ambiente físico Ambiente Psicológico Ambiente social</p> <p><b>Valoración</b></p> <p>Alto Medio Bajo</p>	<p><b>Ámbito</b></p> <p>El proyecto de investigación será ejecutado en el Centro de Salud Potracancha, el cual está situado geográficamente en el distrito de Pillco Marca en la provincia y departamento de Huánuco.</p>	<p><b>MÉTODO</b></p> <p>Método científico</p> <p><b>NIVEL</b></p> <p>Descriptivo – correlacional</p> <p><b>DISEÑO</b></p> <p>N = Profesionales de Enfermería X = Estrés laboral</p>	<p><b>TÉCNICA</b></p> <p>Encuestas</p> <p><b>INSTRUMENTO</b></p> <p>Cuestionario de características generales Cuestionario de estrés laboral Cuestionario de calidad de atención</p> <p><b>PROCESAMIENTO</b></p>



<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Se relaciona el estrés laboral con la puntualidad en la atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022?</p> <p>¿Existe relación entre el estrés laboral con el trato humano de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022?</p> <p>¿Hay relación entre el estrés laboral con la claridad en la</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar la relación entre el estrés laboral con la puntualidad en la atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022</p> <p>Examinar la relación entre el estrés laboral con el trato humano de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022</p>	<p><b>Hipótesis específica</b></p> <p><b>Hi<sub>1</sub>:</b> Existe relación entre el estrés laboral con la puntualidad en la atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022</p> <p><b>H0<sub>1</sub>:</b> No existe relación entre el estrés laboral con la puntualidad en la atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022?</p> <p><b>Hi<sub>2</sub>:</b> Existe relación entre el estrés laboral con el trato humano de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022</p> <p><b>H0<sub>2</sub>:</b> No existe relación entre el estrés laboral con el trato humano de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022</p>	<p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Calidad de atención</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Puntualidad en la atención</p> <p>Trato humano</p> <p>Claridad en la información</p> <p>Cuidados estandarizados de enfermería</p> <p><b>Valoración</b></p> <p>Eficiente</p> <p>Poco eficiente</p> <p>Deficiente</p>	<p><b>Población Muestral</b></p> <p>La población del presente trabajo de investigación estará constituida por XX profesionales de enfermería que laboran en el Centro de Salud de Potracancha</p> <p><b>Criterios de inclusión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesionales de enfermería contratados o nombrados.</li> <li>- Profesionales de enfermería que laboran más de 3 meses en la institución.</li> <li>- Profesionales de enfermería que contesten todas las preguntas</li> </ul>	<p>Y = Calidad de atención</p> <p>r = Relación de las variables</p> <p><b>Tipo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De acuerdo al proceso de recolección de datos será de enfoque cuantitativo</li> <li>- Según el objetivo del estudio, será una investigación básica</li> <li>- Según la participación del investigador será no experimental.</li> <li>- Según el tiempo del estudio será de tipo prospectivo.</li> <li>- De acuerdo a la cantidad de veces en que se medirán las variables, el estudio se</li> </ul>	<p>Se utilizará el Programa estadístico SPSS V25 Excel para el procesamiento de los datos, para el procesamiento de los datos.</p>
---	--	---	--	---	---	--

<p>información de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022?</p> <p>¿Están relacionados el estrés laboral con los cuidados estandarizados de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022?</p>	<p>Comparar la relación entre el estrés laboral con la claridad en la información de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022</p> <p>Establecer la relación entre el estrés laboral con los cuidados estandarizados de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022</p>	<p><b>Hi<sub>3</sub>:</b> Existe relación entre el estrés laboral con la claridad en la información de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022</p> <p><b>H0<sub>3</sub>:</b> No existe relación entre el estrés laboral con la claridad en la información de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022</p> <p><b>Hi<sub>4</sub>:</b> Existe relación entre el estrés laboral con los cuidados estandarizados de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022</p> <p><b>H0<sub>4</sub>:</b> No existe relación entre el estrés laboral con los cuidados estandarizados de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022</p>		<p><b>Criterios de exclusión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesionales de enfermería que no firmen el consentimiento informado</li> <li>- Profesionales de enfermería que se encuentren de licencia</li> <li>- Profesionales de enfermería que laboran en el área administrativa.</li> </ul>	<p>clasifica de tipo transversal.</p>	
---	---	---	--	---	---------------------------------------	--



## ANEXO 02 CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID: \_\_\_\_\_

FECHA: / /

**TÍTULO:** ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD DE POTRACANCHA, HUÁNUCO – 2022

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el estrés laboral con la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de PotracanCHA, Huánuco – 2022.

**INVESTIGADOR:** Karla Paola ESPINOZA ORTEGA

### **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme al concluir la entrevista.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador responsable: \_\_\_\_\_



**ANEXO 03**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

**CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Estrés laboral y calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022.

**INSTRUCCIONES.** Estimada/o licenciado/a en enfermería, a continuación, se le presenta 39 afirmaciones, lea detenidamente y con atención, tómese el tiempo que sea necesario luego indique usted marcando con un aspa (x) su nivel de acuerdo con cada una de las afirmaciones según el recuadro que a continuación se le presenta. Es necesario precisar que este cuestionario, es de utilidad exclusiva para la investigación y es de carácter anónimo y confidencial.

<b>1</b>	Nunca
<b>2</b>	Casi nunca
<b>3</b>	A veces
<b>4</b>	Casi siempre
<b>5</b>	Siempre

Muchas gracias

N°	Ítem	1	2	3	4	5
<b>AMBIENTE FÍSICO</b>						
1.	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio					
2.	Interrupciones frecuentes en la realización de sus actividades					
3.	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis actividades de enfermería					
4.	No tener tiempo suficiente para brindar apoyo emocional al paciente					
5.	Realizar demasiadas actividades que no son de enfermería (Ej. tareas administrativas o actividades del personal técnico)					
6.	Personal y turno imprevisible					
<b>AMBIENTE PSICOLÓGICO</b>						
7.	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes					
8.	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora					

9.	Angustia al escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana					
10.	Sentirse deprimido o angustiado por la enfermedad o muerte de un paciente					
11.	Sentirse deprimido o angustiado por la enfermedad o muerte de una persona o familiar cercano con quien has llegado a tener una relación estrecha					
12.	El médico no está presente cuando un paciente está necesítándolo					
13.	Ver a un paciente sufrir					
14.	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente					
15.	No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente					
16.	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente					
17.	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros del Centro de Salud sobre problemas que ocurren					
18.	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros del servicio					
19.	No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)					
20.	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente					
21.	El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente					
22.	El médico no está presente en una urgencia médica					
23.	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento					
24.	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado					
<b>AMBIENTE SOCIAL</b>						
25.	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente					
26.	Recibir críticas de un compañero de trabajo					
27.	Problemas con uno o varios compañeros de trabajo					
28.	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente					
29.	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible					
30.	Problemas con la jefa de servicio					
31.	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal					
32.	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros					
33.	Recibir críticas de un supervisor o jefe					
34.	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del Centro de Salud					



**ANEXO 04**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

**CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN**

**TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Estrés laboral y calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022.

**INSTRUCCIONES.** Estimada/o encuestador(a), a continuación, se le presenta 35 afirmaciones, lea detenidamente y con atención, tómese el tiempo que sea necesario luego indique usted marcando con un aspa (x) en el recuadro según lo observado, para una respuesta afirmativa marcar SI y para la negativa NO. Es necesario precisar que este cuestionario, es de utilidad exclusiva para la investigación y es de carácter anónimo y confidencial.

Muchas gracias

N°	Ítems	SI	NO
<b>PUNTUALIDAD EN LA ATENCIÓN</b>			
01.	El usuario tenía cita concertada con anterioridad		
02.	El tiempo de espera del usuario para ser atendido, fue de 15 a 20 minutos desde su ingreso al centro de salud.		
03.	El tiempo que duró su atención desde el ingreso hasta la salida del consultorio, fue: a) CRED niño-niña, 45 minutos b) Vacunaciones/Inmunizaciones, 15 minutos c) Tuberculosis/Transmisibles, 30 minutos d) Emergencia o urgencia, el tiempo requerido		
04.	El/la usuario/a tenía cita hoy y fue atendido/a sin interferencias.		
05.	La atención brindada por el profesional de enfermería, fue buena.		
<b>TRATO HUMANO</b>			
06.	Se presenta e identifica con su nombre y apellidos ante cada usuario antes de iniciar su atención		
07.	Se dirige o trata al usuario por su nombre o apellidos, sin usar apodos		
08.	Trata al usuario con el respeto adecuado		
09.	Protege la intimidad y/o pudor del usuario, cubriéndolo al atenderlo		
10.	Muestra amabilidad e interés en todo momento al brindar la atención al usuario, sus familiares o amigos		

11.	Muestra paciencia ante insistencias o falta de entendimiento del usuario		
12.	Brinda apoyo emocional y ayuda al usuario cuando lo necesita		
13.	Aplica el consentimiento informado o da a conocer al usuario antes de realizar un procedimiento		
14.	Protege la privacidad de la información que brinda el usuario		
15.	Respetar los hábitos, costumbres y decisiones, según la cultura del usuario		
<b>CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN</b>			
16.	Escucha pacientemente al usuario lo que tiene que decir		
17.	Su forma de hablar hace sentir seguro y confiado al usuario		
18.	Explica al usuario sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro		
19.	Resuelve las dudas e inquietudes del usuario de forma oportuna		
20.	Brinda conocimientos científicos ante preguntas sobre la enfermedad o cuidados		
21.	Informa sobre el horario y condiciones para usar los medicamentos.		
22.	Explica de forma sencilla los trámites a seguir en otros procedimientos		
23.	Brinda consejería precisa y completa a cada usuario que atiende		
24.	Entrega de forma escrita la información explicada verbalmente de ser necesario		
25.	Hace muchas preguntas y cuando recibe la respuesta las toma en cuenta		
<b>CUIDADOS ESTANDARIZADOS DE ENFERMERÍA</b>			
26.	Se lava las manos con solución jabonosa antiséptica o bactericida antes y después de brindar cada atención.		
27.	Utiliza los principios de bioseguridad (uso de guantes, mascarilla, mandil) durante la atención		
28.	Utiliza la historia clínica del usuario y otros formatos de registro al brindar atención		
29.	Controla y registra los signos vitales o datos antropométricos del usuario y le dice sus resultados		
30.	Valora y registra en la historia clínica los factores de riesgo encontrados		
31.	Coloca al usuario en la posición correcta según el procedimiento a realizar		
32.	Realiza las técnicas y procedimientos con seguridad y destreza		
33.	Interviene según la competencia de su cuidado, cuando el usuario necesita alguna atención, referencia y otros.		
34.	Garantiza la integridad y el cuidado de la piel cuando hay alteraciones (técnicas de curación, manejo de la inmovilidad, ejercicios)		
35.	Se toma el tiempo necesario durante los procedimientos indicados		

**ANEXO 05**

**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA**  
**ANEXO 03. Instrumentos**  
**CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS GENERALES**



**TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Estrés laboral y calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Potracancha, Huánuco – 2022.

**INSTRUCCIONES.** Estimada/o licenciado/a en enfermería, a continuación, se le presenta este cuestionario con preguntas, lea con atención y tómese el tiempo que usted crea necesario luego rellene o marque las respuestas que crea usted conveniente. Es necesario precisar que este cuestionario, es de utilidad exclusiva para la investigación y es de carácter anónimo y confidencial.

Se requiere veracidad en sus respuestas.

**Muchas gracias.**

**I. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS**

1. ¿A qué género pertenece?
  - a) Masculino
  - b) Femenino
2. ¿Cuál es su edad? \_\_\_\_\_

**II. CARACTERÍSTICAS LABORALES**

3. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en el contexto de la pandemia por COVID-19?
  - a) 1 a 6 meses
  - b) 7 a 12 meses
  - c)  $\geq$  a 1 año



4. ¿Cuál es el tipo de contrato con el que labora actualmente en el Centro de Salud?
- a) Locación de servicio
  - b) Contrato CAS
  - c) Nombrado
5. ¿Cuántos años lleva trabajando como Lic. Enfermería?
- a) 1-4 años
  - b) 5-10 años
  - c) 11-15 años
  - d) 16-20 años
  - e) >21 años
6. ¿Cuál es tu grado máximo alcanzado?
- a) Licenciado
  - b) Segunda especialidad
  - c) Maestría
  - d) Doctorado



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
FACULTAD DE ENFERMERÍA  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD  
ANEXO N° 03



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
“CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL”

Nombre del experto: Mg. JAMES MORALES CLEMENTE

Especialidad: Mg. En Salud Pública y Gestión Sanitaria

*“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Exigencias psicológicas	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio	4	4	4	4
	Interrupciones frecuentes en la realización de sus actividades	4	4	4	4
	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis actividades de enfermería	4	4	4	4
	No tener tiempo suficiente para brindar apoyo emocional al paciente	4	4	4	3
	Realizar demasiadas actividades que no son de enfermería (Ej. tareas administrativas o actividades del personal técnico)	4	4	4	4
Personal y turno imprevisible	4	4	4	4	
Control sobre el trabajo	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes	4	4	4	4
	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora	4	4	4	4
	Angustia al escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana	4	3	4	4
	Sentirse deprimido o angustiado por la enfermedad o muerte de un paciente	4	4	4	4
	Sentirse deprimido o angustiado por la enfermedad o muerte de una persona o familiar cercano con quien has llegado a tener una relación estrecha	4	4	4	4
	El médico no está presente cuando un paciente <u>está</u> necesitándolo	4	4	4	4
	Ver a un paciente sufrir	4	4	4	4
	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente	4	4	4	4
No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente	4	4	4	4	



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
FACULTAD DE ENFERMERÍA



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente	4	4	4	4
	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros del Centro de Salud sobre problemas que ocurren	4	4	4	4
	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros del servicio	4	4	4	4
	No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)	4	3	4	4
	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente	4	4	4	4
	El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente	4	4	4	4
	El médico no está presente en una urgencia médica	4	4	4	4
	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento	4	4	4	4
	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado	4	4	4	4
<b>Inseguridad</b>	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente	4	4	4	4
	Recibir críticas de un compañero de trabajo	4	4	4	4
	Problemas con uno o varios compañeros de trabajo	4	4	4	4
	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente	4	4	4	4
	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible	4	4	4	4
	Problemas con la jefa de servicio	4	4	4	4
	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal	4	4	3	4
	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros	4	4	4	4
	Recibir críticas de un supervisor o jefe	4	3	4	4
	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del Centro de Salud	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI ( ) NO (X) En caso de Si, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISION DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

ANEXO N° 03

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

“GUÍA DE OBSERVACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN”

Nombre del experto: Mg. JAMES MORALES CLEMENTE

Especialidad: Mg. En Salud Pública y Gestión Sanitaria

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”



DIMENSION	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<b>Puntualidad en la atención</b>	El usuario tenía cita concertada con Anterioridad	4	4	4	4
	El tiempo de espera del usuario para ser atendido, fue de 15 a 20 minutos desde su ingreso al centro de salud.	4	4	4	4
	El tiempo que duró su atención desde el ingreso hasta la salida del consultorio, fue:	4	4	4	4
	El/la usuario/a tenía cita hoy y fue atendido/a sin interferencias.	4	4	4	4
	La atención brindada por el profesional de enfermería, fue buena.	4	4	3	4
<b>Trato humano</b>	Se presenta e identifica con su nombre y apellidos ante cada usuario antes de iniciar su atención	4	3	4	4
	Se dirige o trata al usuario por su nombre o apellidos, sin usar apodos	4	4	4	4
	Trata al usuario con el respeto Adecuado	4	4	4	4
	Protege la intimidad y/o pudor del usuario, cubriéndolo al atenderlo	4	4	4	4
	Muestra amabilidad e interés en todo momento al brindar la atención al	4	4	4	4





## UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



## MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

	usuario, sus familiares o amigos				
	Muestra paciencia ante insistencias o falta de entendimiento del usuario	4	4	4	4
	Brinda apoyo emocional y ayuda al usuario cuando lo necesita	4	4	4	4
	Aplica el consentimiento informado o da a conocer al usuario antes de realizar un procedimiento	4	4	4	4
	Protege la privacidad de la información que brinda el usuario	4	4	4	4
	Respeto los hábitos, costumbres y decisiones, según la cultura del usuario	4	4	4	4
<b>Claridad en la información</b>	Escucha pacientemente al usuario lo que tiene que decir	4	4	4	4
	Su forma de hablar hace sentir seguro y confiado al usuario	4	4	4	4
	Explica al usuario sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro	4	4	4	4
	Resuelve las dudas e inquietudes del usuario de forma oportuna	4	4	4	4
	Brinda conocimientos científicos ante preguntas sobre la enfermedad o cuidados	4	4	4	4
	Informa sobre el horario y condiciones para usar los medicamentos.	4	4	4	4
	Explica de forma sencilla los trámites a seguir en otros procedimientos	4	4	4	4



## UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



## MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

	Brinda consejería precisa y completa a cada usuario que atiende	4	4	4	4
	Entrega de forma escrita la información explicada verbalmente de ser necesario	4	4	4	4
	Hace muchas preguntas y cuando recibe la respuesta las toma en cuenta	4	4	4	4
<b>Cuidados estandarizados de enfermería</b>	Se lava las manos con solución jabonosa antiséptica o bactericida antes y después de brindar cada <u>atención</u> .	4	4	4	4
	Utiliza los principios de bioseguridad (uso de guantes, mascarilla, mandil) durante la atención	4	4	4	4
	Utiliza la historia clínica del usuario y otros formatos de registro al brindar atención	4	4	4	4
	Controla y registra los signos vitales o datos antropométricos del usuario y le dice sus resultados	4	4	4	4
	Valora y registra en la historia clínica los factores de riesgo encontrados	4	4	4	4
	Coloca al usuario en la posición correcta según el procedimiento a realizar	4	4	4	4
	Realiza las técnicas y procedimientos con seguridad y destreza	4	4	4	4
	Interviene según la competencia de su cuidado, cuando el usuario	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

	necesita alguna atención, referencia y otros.				
	Garantiza la integridad y el cuidado de la piel cuando hay alteraciones (técnicas de curación, manejo de la inmovilidad, ejercicios)	4	4	4	4
	Se toma el tiempo necesario durante los procedimientos indicados	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI ( ) NO ( X ) En caso de Si, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISION DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI ( X ) NO ( )

Universidad Nacional Hermilio Valdizán  
 L.C. ENFERMERIA  
 CEP: 095437

Firma y sello del experto

DNI: 73071223



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD  
ANEXO N° 03

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
"CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL"

Nombre del experto: Mg. Diego Karina Palomares

Especialidad: Maestría en Ciencias de la Salud con Especialización: Salud Pública y Docencia Universitaria

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Exigencias psicológicas	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio	4	4	4	4
	Interrupciones frecuentes en la realización de sus actividades	4	4	4	4
	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis actividades de enfermería	4	4	4	4
	No tener tiempo suficiente para brindar apoyo emocional al paciente	4	4	4	4
	Realizar demasiadas actividades que no son de enfermería (Ej. tareas administrativas o actividades del personal técnico)	4	4	4	4
	Personal y turno imprevisible	4	4	4	4
Control sobre el trabajo	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes	4	4	4	4
	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora	4	4	4	4
	Angustia al escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana	4	4	4	4
	Sentirse deprimido o angustiado por la enfermedad o muerte de un paciente	4	4	4	4
	Sentirse deprimido o angustiado por la enfermedad o muerte de una persona o familiar cercano con quien has llegado a tener una relación estrecha	4	4	4	4
	El médico no está presente cuando un paciente esta necesítandolo	4	4	4	4
	Ver a un paciente sufrir	4	4	4	4
	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente	4	4	4	4
No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente	4	4	4	4	





UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente	1	2	3	4
	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros del Centro de Salud sobre problemas que ocurren	1	2	3	4
	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros del servicio	1	2	3	4
	No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)	1	2	3	4
	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente	1	2	3	4
	El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente	1	2	3	4
	El médico no está presente en una urgencia médica	1	2	3	4
	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento	1	2	3	4
	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado	1	2	3	4
Inseguridad	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente	1	2	3	4
	Recibir críticas de un compañero de trabajo	1	2	3	4
	Problemas con uno o varios compañeros de trabajo	1	2	3	4
	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente	1	2	3	4
	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible	1	2	3	4
	Problemas con la jefa de servicio	1	2	3	4
	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal	1	2	3	4
	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros	1	2	3	4
	Recibir críticas de un supervisor o jefe	1	2	3	4
	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del Centro de Salud	1	2	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI ( ) NO ( )

*[Firma]*  
 CPD 53171  
 Firma y sello del experto  
 DNI: 113211803



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD  
ANEXO N° 03

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
"GUÍA DE OBSERVACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN"

Nombre del experto: Mg. Diana Luján Pulido Laguna

Especialidad: Maestría en Gerencia de la Salud con Énfasis en: Salud Pública y Docencia Universitaria

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Puntualidad en la atención	El usuario tenía cita concertada con anterioridad	4	4	4	4
	El tiempo de espera del usuario para ser atendido, fue de 15 a 20 minutos desde su ingreso al centro de salud.	4	4	4	4
	El tiempo que duró su atención desde el ingreso hasta la salida del consultorio, fue:	4	4	4	4
	El/la usuario/a tenía cita hoy y fue atendido/a sin interferencias.	4	4	4	4
	La atención brindada por el profesional de enfermería, fue buena.	4	4	4	4
Trato humano	Se presenta e identifica con su nombre y apellidos ante cada usuario antes de iniciar su atención	4	4	4	4
	Se dirige o trata al usuario por su nombre o apellidos, sin usar apodos	4	4	4	4
	Trata al usuario con el respeto adecuado	4	4	4	4
	Protege la intimidad y/o pudor del usuario, cubriéndolo al atenderlo	4	4	4	4



## UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN



## MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

	Muestra amabilidad e interés en todo momento al brindar la atención al usuario, sus familiares o amigos	4	4	4	4
	Muestra paciencia ante insistencias o falta de entendimiento del usuario	5	5	5	5
	Brinda apoyo emocional y ayuda al usuario cuando lo necesita	4	5	4	5
	Aplica el consentimiento informado o da a conocer al usuario antes de realizar un procedimiento	5	5	5	5
	Protege la privacidad de la información que brinda el usuario	5	5	5	5
	Respeto los hábitos, costumbres y decisiones, según la cultura del usuario	5	5	5	5
Claridad en la información	Escucha pacientemente al usuario lo que tiene que decir	5	5	5	5
	Su forma de hablar hace sentir seguro y confiado al usuario	5	5	5	5
	Explica al usuario sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro	5	5	5	5
	Resuelve las dudas e inquietudes del usuario de forma oportuna	5	5	5	5
	Brinda conocimientos científicos ante preguntas sobre la enfermedad o cuidados	5	5	5	5
	Informa sobre el horario y condiciones para usar los medicamentos.	5	5	5	5



## UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN

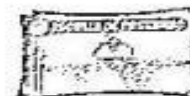


## MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

	Explica de forma sencilla los trámites a seguir en otros procedimientos	4	4	2	1
	Brinda consejería precisa y completa a cada usuario que atiende	4	2	2	2
	Entrega de forma escrita la información explicada verbalmente de ser necesario	4	4	2	2
	Hace muchas preguntas y cuando recibe la respuesta las toma en cuenta	4	4	2	2
Cuidados estandarizados de enfermería	Se lava las manos con solución jabonosa antiséptica o bactericida antes y después de brindar cada atención.	4	2	4	2
	Utiliza los principios de bioseguridad (uso de guantes, mascarilla, mandil) durante la atención	4	2	4	2
	Utiliza la historia clínica del usuario y otros formatos de registro al brindar atención	4	4	2	2
	Controla y registra los signos vitales o datos antropométricos del usuario y le dice sus resultados	5	2	2	2
	Valora y registra en la historia clínica los factores de riesgo encontrados	4	2	4	2
	Coloca al usuario en la posición correcta según el procedimiento a realizar	4	4	2	2
	Realiza las técnicas y procedimientos con seguridad y destreza	5	4	2	2



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

	Interviene según la competencia de su cuidado, cuando el usuario necesita alguna atención, referencia y otros.	4	4	3	2
	Garantiza la integridad y el cuidado de la piel cuando hay alteraciones (técnicas de curación, manejo de la inmovilidad, ejercicios)	4	4	3	2
	Se toma el tiempo necesario durante los procedimientos indicados	4	4	3	2

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI ( ) NO (  ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

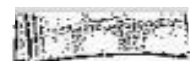
El instrumento debe ser aplicado: SI (  ) NO ( )

Firma y sello del experto

DNI: 43211003



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD  
ANEXO N° 03  
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
"CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL"

Nombre del experto: Mg Guzmán R. Góngora Cabrera

Especialidad: Mg en Salud Pública y Gestión Sanitaria

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Exigencias psicológicas	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio	4	4	4	4
	Interrupciones frecuentes en la realización de sus actividades	4	4	4	4
	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis actividades de enfermería	4	4	4	4
	No tener tiempo suficiente para brindar apoyo emocional al paciente	4	4	4	4
	Realizar demasiadas actividades que no son de enfermería (Ej. tareas administrativas o actividades del personal técnico)	4	4	4	4
	Personal y turno imprevisible	4	4	3	2
Control sobre el trabajo	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes	4	4	4	4
	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora	4	4	4	4
	Angustia al escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana	4	4	4	4
	Sentirse deprimido o angustiado por la enfermedad o muerte de un paciente	4	4	4	4
	Sentirse deprimido o angustiado por la enfermedad o muerte de una persona o familiar cercano con quien has llegado a tener una relación estrecha	4	4	4	4
	El médico no está presente cuando un paciente esta necesitándolo	4	4	4	4
	Ver a un paciente sufrir	4	4	4	4
	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente	4	4	4	4
	No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente	4	4	4	4



## UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN



## MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente	4	4	4	4
	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros del Centro de Salud sobre problemas que ocurren	4	4	4	4
	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros del servicio	4	4	4	4
	No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)	4	4	4	4
	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente	4	4	4	4
	El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente	4	4	4	4
	El médico no está presente en una urgencia médica	4	4	4	4
	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento	4	4	3	2
	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado	4	4	4	4
Inseguridad	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente	4	4	4	4
	Recibir críticas de un compañero de trabajo	4	4	4	4
	Problemas con uno o varios compañeros de trabajo	4	4	4	4
	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente	4	4	4	4
	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible	4	4	4	4
	Problemas con la jefa de servicio	4	4	4	4
	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal	4	4	4	4
	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros	4	4	4	4
	Recibir críticas de un supervisor o jefe	4	4	4	4
	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del Centro de Salud	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI ( ) NO ( X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

Firma y sello del experto

DNI: 41346240





UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD  
ANEXO N° 03  
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
"GUÍA DE OBSERVACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN"

Nombre del experto: Mg. Geanay R. Garay Cabrera

Especialidad: Mg. en salud pública y gestión sanitaria

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Puntualidad en la atención	El usuario tenía cita concertada con anterioridad	4	4	4	4
	El tiempo de espera del usuario para ser atendido; fue de 15 a 20 minutos desde su ingreso al centro de salud.	4	4	4	4
	El tiempo que duró su atención desde el ingreso hasta la salida del consultorio, fue:	4	4	4	4
	El/la usuario/a tenía cita hoy y fue atendido/a sin interferencias.	4	4	4	4
	La atención brindada por el profesional de enfermería, fue buena.	4	4	4	4
Trato humano	Se presenta e identifica con su nombre y apellidos ante cada usuario antes de iniciar su atención	4	4	4	4
	Se dirige o trata al usuario por su nombre o apellidos, sin usar apodos	4	4	4	4
	Trata al usuario con el respeto adecuado	4	4	4	4
	Protege la intimidad y/o pudor del usuario, cubriéndolo al atenderlo	4	4	4	4





## UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN



## MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA DEL CUIDADO

	Muestra amabilidad e interés en todo momento al brindar la atención al usuario, sus familiares o amigos	4	4	4	4
	Muestra paciencia ante insistencias o falta de entendimiento del usuario	4	4	4	4
	Brinda apoyo emocional y ayuda al usuario cuando lo necesita	4	4	4	4
	Aplica el consentimiento informado o da a conocer al usuario antes de realizar un procedimiento	4	4	4	4
	Protege la privacidad de la información que brinda el usuario	4	4	4	4
	Respeto los hábitos, costumbres y decisiones, según la cultura del usuario	4	4	4	4
Claridad en la información	Escucha pacientemente al usuario lo que tiene que decir	4	4	4	4
	Su forma de hablar hace sentir seguro y confiado al usuario	4	4	4	4
	Explica al usuario sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro	4	4	4	4
	Resuelve las dudas e inquietudes del usuario de forma oportuna	4	4	4	4
	Brinda conocimientos científicos ante preguntas sobre la enfermedad o cuidados	4	4	4	4
	Informa sobre el horario y condiciones para usar los medicamentos.	4	4	4	4



## UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN



## MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

	Explica de forma sencilla los trámites a seguir en otros procedimientos	4	4	4	4
	Brinda consejería precisa y completa a cada usuario que atiende	4	4	4	4
	Entrega de forma escrita la información explicada verbalmente de ser necesario	4	4	4	4
	Hace muchas preguntas y cuando recibe la respuesta las toma en cuenta	4	4	4	4
Cuidados estandarizados de enfermería	Se lava las manos con solución jabonosa antiséptica o bactericida antes y después de brindar cada atención.	4	4	4	4
	Utiliza los principios de bioseguridad (uso de guantes, mascarilla, mandil) durante la atención	4	4	4	4
	Utiliza la historia clínica del usuario y otros formatos de registro al brindar atención	4	4	4	4
	Controla y registra los signos vitales o datos antropométricos del usuario y le dice sus resultados	4	4	4	4
	Valora y registra en la historia clínica los factores de riesgo encontrados	4	4	4	4
	Coloca al usuario en la posición correcta según el procedimiento a realizar	4	4	4	4
	Realiza las técnicas y procedimientos con seguridad y destreza	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y SERVICIO AL ESTUDIANTE

Interviene según la competencia de su cuidado, cuando el usuario necesita alguna atención, referencia y otros.	4	4	4	4
Garantiza la integridad y el cuidado de la piel cuando hay alteraciones (técnicas de curación, manejo de la inmovilidad, ejercicios)	4	4	4	4
Se toma el tiempo necesario durante los procedimientos indicados	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

Firma y sello del experto

DNI: 41346240



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD  
ANEXO N° 03

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
"CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL"

Nombre del experto: Mg. Mariana del Pilar Espinoza P.  
Especialidad: Gerencia en Salud, Mg en Administración y Gerencia en Salud  
"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Exigencias psicológicas	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio	3	3	3	4
	Interrupciones frecuentes en la realización de sus actividades	3	3	3	4
	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis actividades de enfermería	2	4	3	3
	No tener tiempo suficiente para brindar apoyo emocional al paciente	3	3	3	3
	Realizar demasiadas actividades que no son de enfermería (Ej. tareas administrativas o actividades del personal técnico)	3	2	2	4
	Personal y turno imprevisible	3	3	3	3
Control sobre el trabajo	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes	2	3	3	3
	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora	2	2	2	2
	Angustia al escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana	2	2	2	2
	Sentirse deprimido o angustiado por la enfermedad o muerte de un paciente	2	2	2	2
	Sentirse deprimido o angustiado por la enfermedad o muerte de una persona o familiar cercano con quien has llegado a tener una relación estrecha	3	3	3	3
	El médico no está presente cuando un paciente esta necesitándolo	3	3	3	3
	Ver a un paciente sufrir	3	3	3	3
	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente	3	3	3	3
No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente	2	2	2	2	



## UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



## MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente	3	3	3	3
	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros del Centro de Salud sobre problemas que ocurren	3	3	3	3
	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros del servicio	3	3	3	3
	No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)	3	3	3	3
	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente	3	3	3	3
	El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente	3	3	3	3
	El médico no está presente en una urgencia médica	2	2	2	2
	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento	2	2	2	2
	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado	2	2	2	2
Inseguridad	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente	3	3	3	3
	Recibir críticas de un compañero de trabajo	3	3	3	3
	Problemas con uno o varios compañeros de trabajo	3	3	3	3
	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente	3	3	3	3
	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible	3	3	3	3
	Problemas con la jefa de servicio	4	4	4	4
	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal	4	4	4	4
	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros	4	4	4	4
Recibir críticas de un supervisor o jefe	4	4	4	4	
Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del Centro de Salud	4	4	4	4	

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI ( ) NO (  ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (  ) NO ( )

Firma y sello del experto

DNI: 22428765



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD  
ANEXO N° 03

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
"GUÍA DE OBSERVACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN"

Nombre del experto: Mg. Manuel de Padua Osorio Salazar  
Especialidad: Maestría en Administración y Gerencia en Salud  
"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Puntualidad en la atención	El usuario tenía cita concertada con anterioridad	4	4	4	4
	El tiempo de espera del usuario para ser atendido, fue de 15 a 20 minutos desde su ingreso al centro de salud.	3	3	3	3
	El tiempo que duró su atención desde el ingreso hasta la salida del consultorio, fue:	3	3	3	3
	El/la usuario/a tenía cita hoy y fue atendido/a sin interferencias.	4	4	4	4
	La atención brindada por el profesional de enfermería, fue buena.	4	4	4	4
Trato humano	Se presenta e identifica con su nombre y apellidos ante cada usuario antes de iniciar su atención	3	3	2	3
	Se dirige o trata al usuario por su nombre o apellidos, sin usar apodos	4	4	3	4
	Trata al usuario con el respeto adecuado	4	4	4	4
	Protege la intimidad y/o pudor del usuario, cubriéndolo al atenderlo	3	3	3	3



## UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

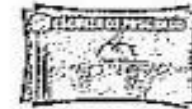


## MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

	Muestra amabilidad e interés en todo momento al brindar la atención al usuario, sus familiares o amigos	3	3	3	3
	Muestra paciencia ante insistencias o falta de entendimiento del usuario	4	4	4	4
	Brinda apoyo emocional y ayuda al usuario cuando lo necesita	3	3	3	3
	Aplica el consentimiento informado o da a conocer al usuario antes de realizar un procedimiento	2	2	2	2
	Protege la privacidad de la información que brinda el usuario	3	3	3	3
	Respeto los hábitos, costumbres y decisiones, según la cultura del usuario	2	2	2	2
Claridad en la información	Escucha pacientemente al usuario lo que tiene que decir	3	3	3	3
	Su forma de hablar hace sentir seguro y confiado al usuario	4	4	4	4
	Explica al usuario sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro	3	3	3	3
	Resuelve las dudas e inquietudes del usuario de forma oportuna	3	3	3	3
	Brinda conocimientos científicos ante preguntas sobre la enfermedad o cuidados	2	2	2	2
	Informa sobre el horario y condiciones para usar los medicamentos.	3	3	3	3



## UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN



## MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

	Explica de forma sencilla los trámites a seguir en otros procedimientos	3	3	3	3
	Brinda consejería precisa y completa a cada usuario que atiende	3	3	3	3
	Entrega de forma escrita la información explicada verbalmente de ser necesario	2	2	2	2
	Hace muchas preguntas y cuando recibe la respuesta las toma en cuenta	2	2	2	2
Cuidados estandarizados de enfermería	Se lava las manos con solución jabonosa antiséptica o bactericida antes y después de brindar cada atención.	3	3	3	3
	Utiliza los principios de bioseguridad (uso de guantes, mascarilla, mandil) durante la atención	4	4	4	4
	Utiliza la historia clínica del usuario y otros formatos de registro al brindar atención	3	3	3	3
	Controla y registra los signos vitales o datos antropométricos del usuario y le dice sus resultados	3	3	3	3
	Valora y registra en la historia clínica los factores de riesgo encontrados	3	3	3	3
	Coloca al usuario en la posición correcta según el procedimiento a realizar	2	2	2	2
	Realiza las técnicas y procedimientos con seguridad y destreza	3	3	3	3





## UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



## MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

Interviene según la competencia de su cuidado, cuando el usuario necesita alguna atención, referencia y otros.	3	3	3	3
Garantiza la integridad y el cuidado de la piel cuando hay alteraciones (técnicas de curación, manejo de la inmovilidad, ejercicios)	2	2	2	2
Se toma el tiempo necesario durante los procedimientos indicados	3	3	3	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

Firma y sello del experto

DNI: 22425965



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD  
ANEXO N° 03

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
"CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL"

Nombre del experto: Mg. Rivasan P. Galano Silva  
Especialidad: Maestría en Gerencia de la Salud con mención en Salud Pública y Promoción Organizativa  
"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Exigencias psicológicas	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio	4	3	4	2
	Interrupciones frecuentes en la realización de sus actividades	3	4	4	3
	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis actividades de enfermería	4	3	4	5
	No tener tiempo suficiente para brindar apoyo emocional al paciente	3	3	4	4
	Realizar demasiadas actividades que no son de enfermería (Ej. tareas administrativas o actividades del personal técnico)	4	4	4	4
	Personal y turno imprevisible	4	3	4	4
Control sobre el trabajo	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes	4	3	4	4
	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora	4	4	4	4
	Angustia al escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana	4	4	4	4
	Sentirse deprimido o angustiado por la enfermedad o muerte de un paciente	4	4	4	4
	Sentirse deprimido o angustiado por la enfermedad o muerte de una persona o familiar cercano con quien has llegado a tener una relación estrecha	4	4	4	4
	El médico no está presente cuando un paciente está necesítándolo	4	4	4	4
	Ver a un paciente sufrir	4	4	4	4
	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente	4	4	4	4
No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente	4	3	4	4	



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente	4	4	4	4
	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros del Centro de Salud sobre problemas que ocurren	4	4	4	3
	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros del servicio	4	4	3	4
	No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)	4	4	4	4
	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente	4	4	4	4
	El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente	4	3	3	4
	El médico no está presente en una urgencia médica	4	4	4	4
	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento	4	4	4	4
Inseguridad	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado	4	4	4	4
	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente	4	4	4	4
	Recibir críticas de un compañero de trabajo	4	4	4	4
	Problemas con uno o varios compañeros de trabajo	4	4	4	4
	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente	4	4	4	4
	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible	4	4	4	4
	Problemas con la jefa de servicio	4	4	4	4
	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal	4	4	4	4
Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros	4	4	4	4	
Recibir críticas de un supervisor o jefe	4	4	4	4	
Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del Centro de Salud	4	4	4	4	

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI ( ) NO (X) En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

  
 Lic. Rousson P. Galarza Silva  
 Firma y sello del experto  
 DNI: 80046906



## UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD  
ANEXO N° 03

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

## "GUÍA DE OBSERVACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN"

Nombre del experto: *Alfonso P. Cardozo Siles*Especialidad: *Maestría en Ciencias de la Salud con mención en: Salud Pública y Atención Comunitaria*

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Puntualidad en la atención	El usuario tenía cita concertada con anterioridad	4	3	4	4
	El tiempo de espera del usuario para ser atendido, fue de 15 a 20 minutos desde su ingreso al centro de salud.	4	4	4	4
	El tiempo que duró su atención desde el ingreso hasta la salida del consultorio, fue:	4	4	4	4
	El/la usuario/a tenía cita hoy y fue atendido/a sin interferencias.	4	4	4	4
	La atención brindada por el profesional de enfermería, fue buena.	4	4	4	4
Trato humano	Se presenta e identifica con su nombre y apellidos ante cada usuario antes de iniciar su atención	4	3	4	5
	Se dirige o trata al usuario por su nombre o apellidos, sin usar apodos	4	4	4	4
	Trata al usuario con el respeto adecuado	4	4	4	5
	Protege la intimidad y/o pudor del usuario, cubriéndolo al atenderlo	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

	Muestra amabilidad e interés en todo momento al brindar la atención al usuario, sus familiares o amigos	4	4	4	4
	Muestra paciencia ante insistencias o falta de entendimiento del usuario	4	4	4	4
	Brinda apoyo emocional y ayuda al usuario cuando lo necesita	4	4	4	4
	Aplica el consentimiento informado o da a conocer al usuario antes de realizar un procedimiento	4	4	4	4
	Protege la privacidad de la información que brinda el usuario	4	4	4	4
	Respeto los hábitos, costumbres y decisiones, según la cultura del usuario	4	4	4	4
Claridad en la información	Escucha pacientemente al usuario lo que tiene que decir	4	4	4	4
	Su forma de hablar hace sentir seguro y confiado al usuario	4	3	4	4
	Explica al usuario sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro	4	4	4	4
	Resuelve las dudas e inquietudes del usuario de forma oportuna	4	4	4	4
	Brinda conocimientos científicos ante preguntas sobre la enfermedad o cuidados	4	4	4	4
	Informa sobre el horario y condiciones para usar los medicamentos.	4	4	4	4



## UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN



## MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

	Explica de forma sencilla los trámites a seguir en otros procedimientos	4	4	5	5
	Brinda consejería precisa y completa a cada usuario que atiende	4	4	5	5
	Entrega de forma escrita la información explicada verbalmente de ser necesario	4	4	5	5
	Hace muchas preguntas y cuando recibe la respuesta las toma en cuenta	4	4	5	5
Cuidados estandarizados de enfermería	Se lava las manos con solución jabonosa antiséptica o bactericida antes y después de brindar cada atención.	4	4	5	5
	Utiliza los principios de bioseguridad (uso de guantes, mascarilla, mandil) durante la atención	4	4	5	5
	Utiliza la historia clínica del usuario y otros formatos de registro al brindar atención	4	4	5	5
	Controla y registra los signos vitales o datos antropométricos del usuario y le dice sus resultados	4	4	5	5
	Valora y registra en la historia clínica los factores de riesgo encontrados	4	4	5	5
	Coloca al usuario en la posición correcta según el procedimiento a realizar	4	4	5	5
	Realiza las técnicas y procedimientos con seguridad y destreza	4	4	5	5



## UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN




## MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

Interviene según la competencia de su cuidado, cuando el usuario necesita alguna atención, referencia y otros.	4	4	4	4
Garantiza la integridad y el cuidado de la piel cuando hay alteraciones (técnicas de curación, manejo de la inmovilidad, ejercicios)	4	4	4	4
Se toma el tiempo necesario durante los procedimientos indicados	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

  
 Lic. Rousseau P. Galarraga Silva  
 GEP 35464

Firma y sello del experto

DNI: 8041705



## ANEXO 07 FOTOGRAFÍAS









## **NOTA BIOGRÁFICA**

Espinoza Ortega, Karla Paola, nació el 11 de marzo de 1992 en el distrito de Amarilis, provincia de Huánuco, su madre es Ortega Morales Lola Emilia y su padre Espinoza Chavez Hugo Epifanio, Realizó sus primeros estudios de nivel primario en la institución educativa Divina Misericordia en la ciudad de Huánuco, en tanto los estudios secundarios lo realizó en la institución educativa Isaac Newton en la ciudad de Huánuco culminando el año 2008, posterior mente realizó preparación universitaria en el CEPREVAL ingresando en el examen general de admisión 2012, iniciando sus estudios superiores en el año 2013, para el año 2019 reciba su grado de bachiller y título como licenciada en la escuela académico profesional de enfermería.



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna  
Teléfono 514760 -Pág. Web. [www.posgrado.unheval.edu.pe](http://www.posgrado.unheval.edu.pe)



### ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:30h**, del día **jueves 18 DE MAYO DE 2023** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Marina Ivercia LLANOS DE TARAZONA  
Dra. Rosalinda RAMIREZ MONTALDO  
Mg. Gladys Luz HERRERA ALANIA

Presidenta  
Secretaria  
Vocal

Asesor (a) de tesis: Dr. Abner Alfeo FONSECA LIVIAS (Resolución N° 0983-2022-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Doña Karla Paola ESPINOZA ORTEGA.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **“ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD DE POTRACANCHA, HUÁNUCO – 2022”**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:


- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.


Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....  
.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Dieciséis ( 16 )  
Equivalente a BUENO, por lo que se declara Aprobado  
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 20:25 horas de 18 de mayo de 2023.

  
PRESIDENTE  
DNI N° 22418538

  
SECRETARIO  
DNI N° 22422932

  
VOCAL  
DNI N° 22432312

Leyenda:  
19 a 20: ExcelenteS  
17 a 18: Muy Bueno  
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01576-2023-UNHEVAL/EPG)





UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

*El que suscribe:*

**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**

**HACE CONSTAR:**

Que, la tesis titulada: **“ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD DE POTRACANCHA, HUÁNUCO – 2022”**, realizado por la Maestría en Administración y Gerencia en Salud, **Karla Paola ESPINOZA ORTEGA**, cuenta con un **índice de similitud del 18%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software Turnitin. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias, además de no superar el 20,0% establecido en el Art. 233° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado Modificado de la UNHEVAL (Resolución Consejo Universitario N° 0720-2021-UNHEVAL, del 29.NOV.2021).

Cayhuayna, 05 de mayo de 2023.



**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**  
**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO**

NOMBRE DEL TRABAJO

**ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN  
DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA  
DEL CENTRO DE SALUD DE POTRACANCHA,  
HUÁNUCO – 2022**

AUTOR

**KARLA PAOLA ESPINOZA ORTEGA**

RECUENTO DE PALABRAS

**20348 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**108537 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**83 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**608.5KB**

FECHA DE ENTREGA

**May 5, 2023 1:11 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**May 5, 2023 1:13 PM GMT-5**

● **18% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 9 palabras)



## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

### 1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

<b>Pregrado</b>		<b>Segunda Especialidad</b>		<b>Posgrado:</b>	Maestría	X	Doctorado	
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	---	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Facultad</b>	
<b>Escuela Profesional</b>	
<b>Carrera Profesional</b>	
<b>Grado que otorga</b>	
<b>Título que otorga</b>	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Facultad</b>	
<b>Nombre del programa</b>	
<b>Título que Otorga</b>	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Nombre del Programa de estudio</b>	ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
<b>Grado que otorga</b>	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

### 2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

<b>Apellidos y Nombres:</b>	ESPINOZA ORTEGA KARLA PAOLA							
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI	X	Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>	920474169
<b>Nro. de Documento:</b>	72876963					<b>Correo Electrónico:</b>	paola_eo1@hotmail.com	

<b>Apellidos y Nombres:</b>								
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI		Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>	
<b>Nro. de Documento:</b>						<b>Correo Electrónico:</b>		

<b>Apellidos y Nombres:</b>								
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI		Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>	
<b>Nro. de Documento:</b>						<b>Correo Electrónico:</b>		

### 3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos** según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

<b>¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?:</b> (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	X	NO			
<b>Apellidos y Nombres:</b>	FONSECA LIVIAS ABNER ALFEO			<b>ORCID ID:</b>	0000-0003-0910-3746	
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI	X	Pasaporte		<b>Nro. de documento:</b>	22412906

### 4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres** completos según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

<b>Presidente:</b>	LLANOS DE TARAZONA MARINA IVERCIA
<b>Secretario:</b>	RAMIREZ MONTALDO ROSALINDA
<b>Vocal:</b>	HERRERA ALANIA GLADYS LUZ
<b>Vocal:</b>	
<b>Vocal:</b>	
<b>Accesitario</b>	


**5. Declaración Jurada:** (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD DE POTRACANCHA, HUÁNUCO – 2022
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico o Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

**6. Datos del Documento Digital a Publicar:** (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2023			
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Patente de Invención	<input type="checkbox"/>
	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos	<input type="checkbox"/>
	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Otros (especifique modalidad)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	AMBIENTE		ATENCIÓN		ESTRÉS	
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)	<input type="checkbox"/>		
	Con Periodo de Embargo (*)	<input type="checkbox"/>	Fecha de Fin de Embargo:			
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>		
Información de la Agencia Patrocinadora:						

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.





### 7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma:			
<b>Apellidos y Nombres:</b>	ESPINOZA ORTEGA KARLA PAOLA		<b>Huella Digital</b>
<b>DNI:</b>	72876963		
Firma:			
<b>Apellidos y Nombres:</b>			<b>Huella Digital</b>
<b>DNI:</b>			
Firma:			
<b>Apellidos y Nombres:</b>			<b>Huella Digital</b>
<b>DNI:</b>			
<b>Fecha:</b> 01/08/2023			

### Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.