

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Relación entre el estrés laboral de los profesionales de enfermería,
con la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden
al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma - noviembre 2021 – enero
2022**

Para optar el título Grado académico de Maestro en:

Salud Pública y Comunitaria

Mención: Gerencia en Salud

Autor:

Bach. Ivette Rocio JAVIER NINAHUAMAN

Asesor:

Dr. Isaías Fausto MEDINA ESPINOZA

Cerro de Pasco - Perú – 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Relación entre el estrés laboral de los profesionales de enfermería,
con la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden
al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma - noviembre 2021 – enero
2022**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Ricardo Arturo GUARDIAN CHAVEZ
PRESIDENTE

Mg. Flor Marlene SACHUN GARCIA
MIEMBRO

Mg. Cesar Ivon TARAZONA MEJORADA
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Escuela de Posgrado
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 0106-2023- DI-EPG-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:
Ivette Rocio JAVIER NINAHUAMAN

Escuela de Posgrado:
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA – MENCIÓN: GERENCIA EN SALUD

Tipo de trabajo:
Tesis

TÍTULO DEL TRABAJO:

“RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA, CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE SE BRINDA A LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL HOSPITAL FÉLIX MAYORCA SOTO DE TARMA - NOVIEMBRE 2021 – ENERO 2022”

ASESOR (A): Dr. Isaías Fausto, MEDINA ESPINOZA

Índice de Similitud:
15%

Calificativo
APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 18 de julio del 2023



Dr. Julio César Carhuaricra Meza
Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado
UNDAC
Pasco - Perú

DEDICATORIA

Esta tesis es dedicada a Dios, por haberme dado la vida, guiarme hasta el día de hoy y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi familia, por su esfuerzo, confianza y apoyo constante e incondicional para lograr mis metas.

A mis docentes, por el apoyo, orientación y experiencia que nos brindaron día con día para culminar la tesis, muchas gracias.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme durante esta etapa en mi carrera profesional y darme fortaleza ante las dificultades.

A mi madre, que con su ejemplo me demostró que todo es posible con esfuerzo.

A Noel, por acompañarme y apoyarme durante este periodo de formación.

Al Dr. Isaías Fausto, MEDINA ESPINOZA, Asesor de tesis, por su dedicación y asesoramiento a la realización de la tesis.

Gracias a todas los profesionales de Salud del Hospital Félix Mayorca Soto, que me apoyaron en el presente estudio.

RESUMEN

El estudio de investigación, tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la presencia de estrés laboral de los profesionales de Enfermería, con la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, noviembre 2021 – enero 2022. El tipo de investigación es básica, nivel descriptivo, método descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida a través del muestreo no probabilístico intencionado, por 22 profesionales de enfermería. Las conclusiones más importantes son: los niveles alcanzados en las dimensiones del estrés laboral en las enfermeras, el 81,8% presentan niveles bajos de cansancio emocional, el 13,6% indicaron tener nivel moderado y solo el 4,5% indicó tener nivel alto de cansancio emocional. En cuanto a la dimensión despersonalización, el 36,4% indicó encontrarse en nivel bajo, el 50% en nivel moderado y el 13,6% nivel alto. Sobre la dimensión realización personal, el 45,5% indicaron tener nivel bajo; el 27,3% nivel moderado y el otro 27,3% nivel alto de realización personal. En la variable calidad de atención, el 36,4% indicaron sentirse insatisfechos con la calidad de atención brindada y el 63,6% indicó sentirse satisfecho con la calidad de atención de las profesionales de enfermería.

Palabras clave: Estrés laboral, calidad de atención de enfermería

ABSTRACT

The objective of the research study was to: Determine the relationship between the presence of work stress of Nursing professionals, with the quality of care provided to patients who attend the Félix Mayorca Soto de Tarma Hospital, November 2021 - January 2022 The type of research is basic, descriptive level, correlational descriptive method. The sample was constituted through intentional non-probabilistic sampling, by 22 nursing professionals. The most important conclusions are: the levels reached in the dimensions of work stress in nurses, 81.8% present low levels of emotional exhaustion, 13.6% indicated having a moderate level and only 4.5% indicated having a moderate level. high emotional exhaustion Regarding the depersonalization dimension, 36.4% indicated being at a low level, 50% at a moderate level and 13.6% at a high level. Regarding the personal fulfillment dimension, 45.5% indicated having a low level; 27.3% moderate level and the other 27.3% high level of personal fulfillment. In the quality of care variable, 36.4% indicated feeling dissatisfied with the quality of care provided and 63.6% indicated feeling satisfied with the quality of care provided by nursing professionals.

Keywords: Work stress, quality of nursing care

INTRODUCCIÓN

El estudio de investigación de la relación del estrés laboral de los profesionales de Enfermería, con la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Trama, tuvo como objetivo: determinar la relación entre la presencia de estrés laboral de los profesionales de Enfermería, con la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, noviembre 2021 – enero 2022. El tipo de investigación es básica, nivel descriptivo, método descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida a través del muestreo no probabilístico intencionado, por 22 profesionales de enfermería.

SAUÑE OSCCO, Wilson, BENDEZÚ SARCINES Carmen E., OSCCO TORRES, Olinda indico en su artículo de “las condiciones laborales y nivel de estrés en Enfermeros de un Hospital Público Peruano”, existe una proporción 52% reportó estrés moderado y 34% reportó estrés bajo, estos resultados son la razón por la cual las instituciones intervienen en este tema ya que puede afectar la calidad de atención brindada a los usuarios, concluyó que las condiciones laborales de las enfermeras en los hospitales públicos del Perú son desfavorables y moderadamente estresantes. ⁽¹⁾

VELÁSQUEZ F., Caiza L., en su estudio del nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán) – 2016 señaló que el 71,9% presentó niveles altos de estrés, el 14,4% tenía estrés alto, así mismo, determinó que el estrés tenía una relación estadísticamente significativa con el desempeño laboral ($p=0,000$). ⁽¹¹⁾

Las conclusiones más importantes son: los niveles alcanzados en las dimensiones del estrés laboral en las enfermeras, el 81,8% presentan niveles bajos de cansancio emocional, el 13,6% indicaron tener nivel moderado y solo el 4,5% indicó tener nivel alto de cansancio emocional. En la variable calidad de atención, el 36,4% indicaron sentirse insatisfechos con la calidad de atención brindada y el 63,6% indicó sentirse satisfecho con la calidad de atención de las profesionales de enfermería.

El contenido de la tesis incluye: el problema de investigación, el marco teórico, la metodología y técnicas de investigación, presentación de resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

INDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
INDICE	

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema	1
1.2. Delimitación de la investigación	2
1.3. Formulación del problema.....	3
1.3.1. Problema general.....	3
1.3.2. Problemas específicos	3
1.4. Formulación de objetivos	3
1.4.1. Objetivo general.....	3
1.4.2. Objetivos específicos	3
1.5. Justificación de la investigación	4
1.6. Limitaciones de la investigación.....	4

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio	5
2.2. Bases teóricas – científicas.....	7
2.3. Definición de términos básicos	14
2.4. Formulación de la hipótesis	15
2.4.1. Hipótesis General	15
2.4.2. Hipótesis Específicas	15
2.5. Identificación de variables.....	16

2.6. Definición operacional de variables e indicadores.....	16
---	----

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación	17
3.2. Nivel de investigación.	17
3.3. Métodos de investigación	17
3.4. Diseño de investigación	17
3.5. Población y muestra	18
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	19
3.8. Tratamiento estadístico.....	19
3.9. Orientación ética filosófica y epistémica.....	20

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo	21
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	21
4.3. Prueba de hipótesis	24
4.4. Discusión de resultados.....	26

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

La enfermería es una profesión que requiere la demostración de acciones que requieren un mayor control mental y emocional, ya que es una profesión que está expuesta a diversas situaciones de soporte vital, como el manejo de pacientes con mal pronóstico y que requieren cuidados de enfermería, no solo intensivos sino también a largo plazo, requiere un alto nivel de concentración y responsabilidad, lo que lleva al agotamiento físico y mental, así como la necesidad de compartir para siempre con el paciente y su familia, familia espiritual, el dolor, la depresión y el tiempo doloroso, por lo que es Es imperativo desarrollar estrategias de intervención para prevenir el estrés laboral entre los enfermeros de los diferentes departamentos, como lluvia de ideas, rotaciones de enfermería en unidades de cuidados intensivos, estrategias de capacitación periódica y técnicas de prevención y manejo del estrés que promuevan el bienestar y la productividad laboral. (1)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés se define como una respuesta fisiológica que prepara a todo el organismo para la acción. (7)

Si esta respuesta habitual es excesiva, se crea un estrés excesivo, que afecta al organismo y provoca manifestaciones de enfermedades y cambios

patológicos que dificultan el normal funcionamiento del organismo. En el lugar de trabajo, las personas se enfrentan a exigencias y presiones, y cuando estas exigencias y presiones se presentan de forma exagerada, el estrés se instala y daña la salud de los empleados y conduce a una disminución de su desempeño en el lugar de trabajo. (8)

Según datos publicados por la Organización Mundial de la Salud en 2017, detallaron que, a nivel mundial, la principal causa de desarrollo de enfermedades crónicas es el estrés laboral crónico, que se reconoce como la cuarta causa principal para los trabajadores de la salud. (9)

En el Hospital Félix Mayorca Soto, las enfermeras están constantemente expuestas a factores de estrés, y esto se debe a que esta profesión es una profesión con un alto grado de responsabilidad, y son estos profesionales los que acompañan y cuidan a los pacientes por largos periodos de tiempo en el desempeño de los deberes de enfermería. . El personal como paciente, intermediario entre médicos y familiares, aunado a que pacientes e instituciones critican y exigen atención al personal raramente recibe aprobación social y en cambio enfrenta dificultades. Las organizaciones les impiden desempeñarse mejor. esto lleva a que el personal de enfermería experimente estrés laboral. (9)

Por lo tanto, se propone el siguiente trabajo de investigación: ¿Cómo es la relación entre el estrés laboral de los profesionales de Enfermería, con la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma Noviembre 2021 – Enero 2022?

1.2. Delimitación de la investigación

La presente tesis sobre la relación entre el estrés laboral de los profesionales de Enfermería, con la calidad de atención que se brinda a los pacientes se desarrolló en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, de la provincia de Tarma, departamento de Junín, durante los meses de noviembre 2021 a enero 2022

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo es la relación entre el estrés laboral de los profesionales de Enfermería, con la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma Noviembre 2021 – Enero 2022?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo se manifiesta el estrés laboral de los profesionales de Enfermería que trabajan en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma?
- b) ¿Cómo es la calidad de atención que brindan los profesionales de Enfermería a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma?
- c) ¿Cómo se relacionan las dimensiones del estrés laboral: cansancio emocional, realización personal, despersonalización con la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la presencia de estrés laboral de los profesionales de Enfermería, con la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma Noviembre 2021 – Enero 2022

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Identificar el nivel de estrés laboral de los profesionales de Enfermería que trabajan en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma.
- b) Identificar nivel de la calidad de atención que brindan los profesionales de Enfermería a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma.

- c) Determinar la relación entre las dimensiones del estrés laboral: cansancio emocional, realización personal, despersonalización de los profesionales de enfermería y la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma.

1.5. Justificación de la investigación

Es importante realizar este estudio sobre la relación entre el estrés laboral de los enfermeros y la calidad de atención brindada a los pacientes, porque permitió determinar el nivel de estrés que experimentan los enfermeros durante su trabajo. En el Hospital Félix Mayorca Soto se conoció el desempeño de su trabajo, así como el nivel de calidad percibido por los usuarios, lo que ayuda a mejorar los servicios que se brindan a los usuarios del Hospital Félix Mayorcas Soto, además permite promover medidas preventivas. que ayuda a reducir y manejar el estrés de enfermería.

Este estudio sirve como punto de referencia para otros estudios de enfermería.

1.6. Limitaciones de la investigación

La investigación es viable, ya que se cuenta con el apoyo y permiso de las autoridades del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, y es de interés ya que beneficiará a los profesionales de Enfermería y usuarios del Hospital.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Según, SAUÑE OSCCO, Wilson, BENDEZÚ SARCINES Carmen E., OSCCO TORRES, Olinda en el artículo: “Condiciones laborales y nivel de estrés en Enfermeros de un Hospital Público Peruano”, estudio fue de tipo descriptivo, corte transversal, Hallazgos: Una gran proporción de la muestra de estudio (52%) reportó estrés moderado y 34% reportó estrés bajo, estos resultados son la razón por la cual las instituciones intervienen en este tema ya que puede afectar la calidad de atención brindada a los usuarios. Se concluyó que las condiciones laborales de las enfermeras en los hospitales públicos del Perú son desfavorables y moderadamente estresantes. (1)

.Según, PALUCCI M. Perfeito R., VIVAN P. Trevisan J, DALMAS J. Do Carmo M., en su estudio: “La prevalencia de la Síndrome Metabólico entre los trabajadores en el personal médico y de enfermería de un hospital de Paraná y su relación con el estrés laboral ansiedad y depresión – 2015”, utilizó el diseño metodológico Descriptivo correlacional en 226 trabajadores de enfermería, utilizaron el instrumento para registrar los datos generales y ocupacionales, y la Ficha para registros de datos médicos. Llegaron a los siguientes resultados, 86 (38.1%) de los trabajadores fueron diagnosticados con Síndrome Metabólico,

68.1% de la población en estudio presentaron ansiedad y de este porcentaje el 31.2% presentaron Síndrome Metabólico, así mismo, 81.8% presentaron depresión y el 33.5% presentaron Síndrome Metabólico, el 27.0% de los trabajadores presentaron estrés y de éstos el 22.9% presentaron Síndrome Metabólico. Conclusiones: Hubo correlación entre la variable ansiedad y síndrome metabólico, y entre estrés y síndrome metabólico, pero no entre la variable depresión y síndrome metabólico. ⁽¹⁰⁾

Según, VELÁSQUEZ F., Caiza L., en su estudio Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán) – 2016, En una muestra no probabilística de 167 profesionales de la salud, utilicé como instrumentos la Escala de Desempeño Laboral y la Escala de Estrés Percibido, resultando que el 71,9% de la muestra presentó niveles altos de estrés percibido, de los cuales el 57,5% presentó niveles bajos de estrés. estrés. y el 14,4% tenía estrés Alto; El estudio encontró que los participantes que mostraban estrés en cualquier nivel de estrés también tenían una ligera disminución en el desempeño laboral, por lo que se determinó que el estrés tenía una relación estadísticamente significativa con el desempeño laboral ($p=0,000$). ⁽¹¹⁾

Según, Lazo Mantari Rafael, Sanchez Sanchez Luis, en su estudio “Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2017”, Este fue un estudio de tipo correlacional y diseño no experimental con los siguientes resultados: el 100% de los trabajadores de la salud presenta estrés bajo y el 78% de ellos déficit de atención moderado, por lo que concluyen que no existe una relación significativa entre ambas condiciones de trabajo. el estrés y la calidad de la atención y concluyó que existen otros factores que influyen en la calidad de la atención. ⁽¹⁵⁾

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1 Estrés Laboral

Etimológicamente, Derivado de la palabra latina "Stringere" que significa "apretar" o "causar tensión", se muestra como resultado de la respuesta fisiológica del cuerpo. Ante la presencia de estrés, se activan diversos mecanismos de defensa para cumplir la Condición. (2)

Según la OMS, el estrés es considerado Debido al desequilibrio entre las necesidades del sujeto y la capacidad de respuesta. (3)

El estrés laboral es la respuesta emocional, cognitiva, psicológica, física y conductual de una persona a las demandas y/o el estrés del lugar de trabajo. Estas demandas a menudo exceden el conocimiento y las habilidades y ponen a prueba su capacidad para hacerles frente, y a menudo se siente impotente. (3)

El estrés laboral puede ocurrir en una variedad de situaciones, pero a menudo aumenta cuando los empleados no reciben suficiente apoyo de sus superiores y compañeros. (3)

Un ambiente de trabajo saludable es aquel en el que el estrés que se ejerce sobre los empleados es proporcional a sus habilidades y recursos, el grado de control sobre su desempeño y el apoyo que reciben de quienes los rodean en el lugar de trabajo. Un ambiente de trabajo saludable no es solo un ambiente seguro, sino también un lugar rico en factores que promueven la salud, por lo que la promoción de la salud debe ser la prioridad de un empleado y debe ser parte de su vida laboral. (3)

a. Cansancio emocional

Esta dimensión describe "sentirse abrumado por el trabajo". Con base en esta definición, Maslach en 2009 argumentó que esta dimensión está definida por los sentimientos de impotencia y agotamiento de las personas frente a las demandas laborales, así como el problema de que las personas tienen dificultades para encontrar una fuente alternativa. El cansancio emocional,

hace referencia a un agotamiento mental, todos en algún momento podemos presentar un agotamiento mental, algunas personas lo presentan más a menudo, sienten que han agotado todos sus recursos emocionales y no les queda más que dar a los demás, Se caracteriza por una pérdida gradual de vidas y una cantidad desproporcionada de trabajo realizado y fatiga experimentada. Esta dimensión se describe cuando los empleados se quejan constantemente de la cantidad de trabajo inconcluso y la incapacidad para hacerlo correctamente. (4)

b. Realización Personal

Maslach cree que esta dimensión debe presentarse de forma simplificada, refiriéndose a la reducción de la independencia, que se ve agravada por la falta de recursos laborales, apoyo social y oportunidades de desarrollo profesional. De esta manera, los empleados comienzan a afectarse negativamente a sí mismos y a los demás. (4)

c. Despersonalización

Según Olivares, menciona a Malash, yExplique que esta dimensión se refiere a respuestas negativas, insensibles o demasiado apáticas a todos los aspectos del trabajo. Esto generalmente viene con agotamiento emocional, y cuando las personas están muy estresadas en el trabajo y hacen demasiado, comienzan a retraerse, reduciendo lo que hacen, lo que lleva a una pérdida del idealismo y una actitud deshumanizante.

2.2.2 Atención de enfermería

a) Proceso de atención de enfermería

El proceso de enfermería (NPR) es un término utilizado para los sistemas de intervenciones de enfermería en el cuidado de la salud personal, domiciliario y comunitario que involucran el uso de métodos científicos para identificar necesidades. (12)

b) Justificación de la atención de enfermería hospitalaria.

La enfermería, como toda disciplina profesional, requiere de un enfoque en la prestación de los servicios que brinda a sus usuarios, quienes se caracterizan por dar respuesta a diversas condiciones de salud que pueden causar problemas a las personas. Este camino, que tiene como objetivo solucionar o reducir los problemas relacionados con la salud que pueden surgir en la vida diaria, no es más que una actividad ordenada y sistemática en todas las actividades que realiza, es decir, la aplicación de técnicas de resolución de problemas. Ante situaciones que se puedan presentar, especialmente aquellas que requieran de determinadas condiciones complejas y/o complejas para ser cumplidas. En enfermería está más o menos establecido que para el desempeño de sus funciones es necesario disponer y organizar las actividades de tal manera que las situaciones en las que intervenimos puedan ser analizadas y resueltas. Utilizando un método científico conocido como proceso de enfermería (PAE). El PAE es una herramienta para la organización del trabajo de enfermería, lo que significa para nosotros un cierto camino a seguir, consistente en una serie de pasos o etapas íntimamente relacionadas, que aunque los textos se estudien y analicen por separado, en la práctica deben estar conectados. (13)

2.2.3 Calidad de atención de enfermería

a. Calidad.

La Real Academia de las Lenguas define la calidad como “una cualidad o conjunto de cualidades inherentes a una cosa que permite apreciar su valor, es decir, considerarla igual, mejor o peor que otras de su especie” . Se pueden extraer tres características importantes de esta definición: primero, el concepto de calidad es un concepto

relativo, segundo, el concepto implica comparabilidad, y tercero, hay un estándar, norma o modelo que se puede usar para la comparación. El concepto de calidad parece incluir la idea de ser bueno, excelente, adecuado o mejor que otro. Reeves y Bednar distinguen cuatro formas diferentes de entender la calidad:

- Como excelencia, lo mejor absoluto.
- Como valor relativo, porque lograr lo mejor depende de las oportunidades y recursos disponibles.
- Medido contra el logro de los objetivos y la adherencia a los estándares de calidad como correcciones a las normas.
- Satisfacer las expectativas de los clientes, incluyendo valoraciones subjetivas basadas en las opiniones de quienes reciben el producto o servicio.

Una de las definiciones utilizadas en el sector industrial, que revela las diferencias que existen entre los distintos sectores, es "usabilidad, adaptación a las normas" o, como lo expresó Juran, "la capacidad de un producto para lograr los objetivos establecidos" al mínimo costo posible. . Al extrapolar esta definición a la industria de la salud, uno debe hacerse preguntas como: ¿cuáles son los conceptos subyacentes de calidad de la atención y producto final de la atención?

¿cantar? , ¿mejorar? , ¿Satisfacción? ¿Quién decidirá cuál será el producto final de la atención? ¿Es el paciente o el médico? ¿Quién decide cuál es el precio más bajo? Según Rodríguez P, no existe una definición única que pueda responder a todas estas preguntas. La comprensión educativa del concepto de calidad asistencial requiere un análisis de los componentes del sistema sanitario y de las características de cada componente. y. Deming introdujo los conceptos de variabilidad reducida y eficiencia en su definición: "un grado de uniformidad y confiabilidad percibidas a bajo costo y adaptable a las necesidades del cliente". Según Donabedian, la

calidad de la atención se puede dividir en aspectos de salud, aspectos interpersonales (interacción social entre pacientes y profesionales) y el llamado "confort" (características como comodidad en la habitación o sala de espera), privacidad, cortesía, buena . nutrición, limpieza y otros servicios auxiliares no relacionados directamente con el proceso de salud del paciente). Por tanto, según los autores, por calidad entendemos la caracterización y valoración de la calidad de la atención, la cual se divide en al menos dos partes: la parte técnica y la parte interpersonal. Así, en 1980, Donabedian definió la calidad de la atención como "atención que tiene como objetivo asegurar el mayor y más pleno bienestar del paciente, teniendo en cuenta el equilibrio de beneficios y daños esperados que acompañan el curso de la atención". En todas sus partes, es decir, al menos no hacer daño, suele hacer algún bien, idealmente para lograr el mayor bien en cualquier situación. La calidad fue definida por Brooks y Lohr en 1985 como "la diferencia entre la eficiencia y la eficacia", un concepto de calidad industrial que se enfoca en cumplir con los requisitos de las condiciones prácticas y aplicado al sector de la salud se enfocará únicamente en la calidad científica técnica profesional. Otra definición es del Comité de Atención de Calidad del Instituto Estadounidense de Medicina en 1990, que define la calidad como "el grado en que la atención médica a nivel individual o poblacional aumenta la probabilidad de lograr la salud deseada según la ciencia y la experiencia actuales". La definición tiene en cuenta la calidad con las siguientes características: una escala de medición, elementos amplios de atención, orientación a la meta, reconocimiento de resultados, vinculación del proceso a los resultados, consideración de los deseos de los usuarios y su participación, así como dar la oportunidad a los

profesionales Conocimiento responsable de provisión cuidado. (16)

b. Calidad de atención

Según el Dr. Avenís Donabedian, Desarrolle un modelo de evaluación de la calidad utilizando los tres pilares básicos de una organización de atención de la salud, como la estructura, el proceso y el resultado, y defina: "La calidad de la atención implica la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que maximice sus beneficios". Salud por beneficio desproporcionado al riesgo. Así, el nivel de calidad se refiere a la medida en que la atención brindada puede proporcionar un equilibrio óptimo entre riesgos y beneficios." (19)

Es un conjunto de estrategias y acciones cuyo resultado de su aplicación será mejorar el servicio al cliente, teniendo como base las buenas relaciones y la presencia de un ambiente positivo, cortés y amigable, de modo tal que se garantice a los usuarios salir satisfechos con la atención brindada.

Según ESSALUD, define calidad de atención como "la prestación de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y justa, empleando el mejor nivel profesional, teniendo en cuenta el balance de beneficios, riesgos y costos, con el fin de lograr la estabilidad y satisfacción".(20)

c. Calidad en la atención de enfermería

La enfermería, como profesión, exige a que se tenga el conocimiento disciplinar para brindar cuidados de excelencia, estos cuidados estén relacionados al contexto tanto al manejo de elementos y herramientas que se pondrán en uso y la competencia del profesional, esto con el fin de garantizar el cuidado prestado a los usuarios. (21).

En el entorno hospitalario se describen comportamientos descorteses que distan del apoyo entre colegas, esto trae consecuencias a la organización, personas y a la atención que se le da al paciente ⁽²²⁾.

En el mundo existen malas relaciones entre los enfermeros y los clientes principalmente en los departamentos materno infantiles, estos malos tratos vienen desde la recepción y hospitalidad con buen trato, la poca preocupación o expresar de atención, la pobre y deficiente comunicación, las actitudes negativas, influyen también la mala calidad de los servicios, la insatisfacción en el área de trabajo y la salud mental inestable, los clientes se sienten mal cuando la atención es muy lenta además del incumplimiento de los procedimientos e instrucciones, las actitudes negativas y nivel de conciencia poco adecuadas ⁽²³⁾.

La mejora de la calidad depende de muchos factores pero estos se pueden y deben remediar, mediante la implementación de intervenciones efectivas mediante estrategias novedosas, un factor importante concerniente al estrés se podrá remediar siempre en cuando se conozcan las relaciones entre la calidad y el nivel de stress del trabajador enfermero, estudios explican la importancia de evitar el estrés en las enfermeras ^(23,24).

Las enfermeras competentes pueden aumentar la aceptación y la continuidad del servicio al cliente y mejorar los resultados de salud, como una mayor iniciación y duración de la lactancia materna, reducciones en las cesáreas, infecciones maternas, hemorragia posparto y nacimientos prematuros, la inversión en enfermeras genera un retorno de la inversión del 1600 % como resultado de mejores resultados de atención ⁽²³⁾. La evidencia demuestra que las

enfermeras pueden tener mejores habilidades que los médicos y sus técnicas quirúrgicas incluso podían superarlas ⁽²⁵⁾.

d. Dimensiones de la calidad de atención en enfermería aspectos tangibles

Es la parte objetiva, son características visibles y palpables por el usuario cuando recibe una atención de salud, se centra en la oferta del servicio, dentro de ello se contempla la tecnología de los equipos utilizados para la atención según el nivel de atención, las indicaciones, la apariencia personal, el estado de la infraestructura en cuanto a la distribución de los espacios en el que se desempeñará el profesional de Enfermería que brinda la atención. Estas cualidades son necesarias cuando se brindará servicios en la atención de Enfermería.

(21)

e. Calidad de la atención hospitalaria

Hace referencia a la parte subjetiva que percibe el usuario, en la cual se basan en la opinión del paciente sobre si el personal muestra interés en solucionar sus problemas, la rapidez para obtener respuestas, Amabilidad, confianza y seguridad, amabilidad del personal, preparación del personal, trato individualizado y comprensión de las necesidades. ⁽²⁶⁾

2.3. Definición de términos básicos

Estrés Laboral. - Cuando el ambiente de trabajo es demasiado estresante. Esto es a menudo el resultado de un desequilibrio entre los requisitos del trabajo y la capacidad para realizar el trabajo con eficacia.

Estrés Laboral Bajo. – Es cuando se presenta muy poca presión en el entorno de trabajo y el desarrollo del trabajo es óptima.

Estrés Laboral Alto. - Es cuando se presenta regular presión en el entorno de trabajo y el desarrollo del trabajo no es óptimo.

Calidad de Atención. - servicios que los pacientes reciben de parte del profesional de enfermería, estos servicios deben contar con un equilibrio favorable de riesgos y beneficios.

Atención de Enfermería. – Conjunto de actividades que realiza el profesional de enfermería orientados a la prevención y recuperación del paciente.

Hospital Felix Mayorca Soto. – Nosocomio que pertenece al MINSA, que se ubica en la Provincia de Tarma y está al servicio de la población en general.

Pacientes. – Personas, usuarios que acuden al Hospital en busca de una atención de salud.

Profesional de Enfermería. – Licenciado en Enfermería, especialista que presta servicio en un Hospital después de haber estudiado 5 años en una universidad.

2.4. Formulación de la hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

“Existe relación entre el estrés laboral en los profesionales de Enfermería, y la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma”.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- a) La presencia de estrés laboral en los profesionales de Enfermería que trabajan en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, es alta.
- b) La calidad de atención que brindan los profesionales de Enfermería a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma es óptima.
- c) Existe relación entre las dimensiones del estrés laboral: cansancio emocional, realización personal, despersonalización de los profesionales de Enfermería, con la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma”.

2.5. Identificación de variables

VARIABLE 1. - Estrés Laboral

VARIABLE 2. - Calidad de Atención

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR
VARIABLE 1. ESTRÉS LABORAL	Conjunto de respuestas del profesional de enfermería ante las exigencias laborales	Cansancio Emocional	Estado de sobrecarga de esfuerzo anímico, soledad, frustración	Nivel de Cansancio Emocional: - Alto (27-54 puntos) - Medio (17 – 26 puntos) - Bajo (0-16 puntos)
		Realización Personal	Alcanzar motivaciones personales que permitan el crecimiento personal	Nivel de Realización Personal: - Alto (37 – 48 puntos) - Medio (31 – 36 puntos) - Bajo (0 -30 puntos)
		Despersonalización	Sensación de desconectarse con el entorno y alteración del modo habitual que persona tiene de percibirse a sí misma.	Nivel de Despersonalización: - Alto (27 – 54 puntos) - Medio (17 – 26 puntos) - Bajo (0 – 30 puntos)
VARIABLE 2. CALIDAD DE ATENCIÓN	Atención a los pacientes con niveles óptimos que aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados.	Aspectos tangibles	- Tecnología de los equipos - La apariencia - Las indicaciones - Estado de las habitaciones	Satisfecho Insatisfecho
		Calidad de la atención hospitalaria	- El interés - La información - El tiempo de espera - Interés de las Enfermeras por solucionar problemas - La puntualidad - La rapidez con que consigue lo que necesita - La disposición para ayudar - La confianza - La amabilidad - La preparación del personal - Trato personalizado - Capacidad del personal para comprender necesidades.	Satisfecho Insatisfecho

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

Básica²⁹

3.2. Nivel de investigación. -

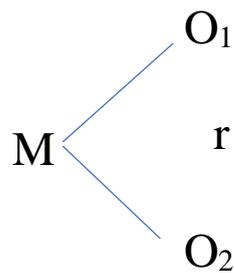
Descriptivo, porque se describió con la mayor precisión posible, cómo se manifiesta determinado fenómeno.

3.3. Métodos de investigación

Método descriptivo correlacional, en razón que se observara la relación que tienen las dos variables, vamos a describir la relación entre el estrés laboral de los profesionales de Enfermería, con la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, noviembre 2021 – Enero 2022.

3.4. Diseño de investigación

Diseño Descriptivo Correlacional



Donde:
M= Muestra
O₁= ESTRÉS LABORAL
r = Relación de Variables
O₂= CALIDAD DE ATENCION

3.5. Población y muestra

Universo objetivo. - Todos los profesionales de Enfermería que trabajan y pacientes que acuden al Hospital F.M.S. de Tarma.

Universo Muestral. - Todos los profesionales de Enfermería que trabajan y pacientes que acuden al Hospital F.M.S.de Tarma durante el presente año 2021. Para fines de estudio se consideró al 100% de los profesionales de Enfermería que trabajan en los servicios de Medicina, Cirugía, Emergencia y los pacientes que acuden a estos servicios del Hospital F.M.S.de Tarma durante noviembre 2021 – enero 2022.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada será la entrevista que será aplicada al profesional de Enfermería y a los pacientes.

El primer instrumento que se aplicará será el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), para evaluar el nivel de estrés en el profesional de enfermería, este instrumento fue validado internacionalmente por Maslach y Jackson en 1981, obteniendo índice de confiabilidad de 0.90 para el agotamiento emocional, 0.71 para realización personal y 0.79 para despersonalización. El instrumento consta de 22 ítems, mide tres aspectos: Cansancio Emocional (9 ítems: 1,2,3,6,8,13,14,16,20), Despersonalización (5 ítems: 5,10,11,15,22) y Realización personal (8 ítems: 4,7,9,12,17,18,19,21), los enunciados son valorados con una escala tipo Likert con 7 niveles (0-6), describiendo con que frecuencia se experimenta cada situación planteada. Las puntuaciones altas en las

dos primeras categorías y baja en la tercera definen el Nivel de Estrés Laboral. Con respecto a las puntuaciones, nivel alto de estrés el puntaje es de 84 a más, medio de 49 – 83 y bajo de 0 - 48.(27)

Para medir la Variable Calidad de Atención, se usará la técnica de la Entrevista y la aplicación del cuestionario SERVQHOS -E, instrumento que medirá la calidad percibida de la atención de enfermería, fue validado por Barragán y Manrique (2008), obtuvieron una versión para enfermería, posee una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.96. contempla 5 opciones (1-5), al sumarse las puntuaciones se obtiene un rango de 16 y 80 puntos, de manera que mayor puntuación, mayor es el nivel de calidad de atención. La puntuación final se establece en 2 rangos: 49-80 Satisfecho y 16 – 48 Insatisfecho. (21)

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de datos se realizó mediante la prueba no paramétrica chi-cuadrado de Pearson para determinar si existía relación entre el estrés laboral y la calidad de atención, dado que las variables eran cualitativas, esta prueba es una de las más utilizadas. La investigación del comportamiento nos ayuda a tomar las decisiones más adecuadas sobre las hipótesis de investigación. Los datos encontrados fueron ordenados para una mejor comprensión en cuadros contables de doble entrada, que luego fueron presentados en forma de cuadros estadísticos.

3.8. Tratamiento estadístico

El tratamiento estadístico constó de dos partes, la estadística descriptiva con las medidas de tendencia central, así como de dispersión. Por otra parte, la estadística inferencial aplicado en la prueba de la hipótesis por medio de las pruebas Rho de Spearman

3.9. Orientación ética filosófica y epistémica

Su objetivo es aliviar, en cierta medida, reducir los problemas de estrés relacionados con el trabajo que afectan a la mayoría de las enfermeras al brindar atención médica a los pacientes que acuden a ellas para recibir atención.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

En las siguientes tablas y figuras se presentan los resultados obtenidos sobre el análisis descriptivo de las variables propuestas en el estudio.

La tabla 1 y figura 1, dan cuenta sobre los niveles que alcanzó el personal de enfermería que fue parte de la muestra, sobre el Estrés Laboral, reportando en esta línea que del total de personal encuestado, el 81,8% es decir 18 licenciadas de enfermería indicaron que su estrés laboral se encuentra en bajo nivel, del mismo modo el 18,2% que representan a 4 licenciadas de enfermería indicaron que su estrés laboral se encuentran en nivel moderado y por último en nivel alto de estrés laboral no se encontró a ningún profesional que indicara estar en este nivel de estrés laboral.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Tabla 1: Niveles de estrés laboral del profesional de enfermería

	Frecuencia	Porcentaje	
Niveles	Bajo	18	81.8
	Medio	4	18.2
	Alto	0	0.0
	Total	22	100.0

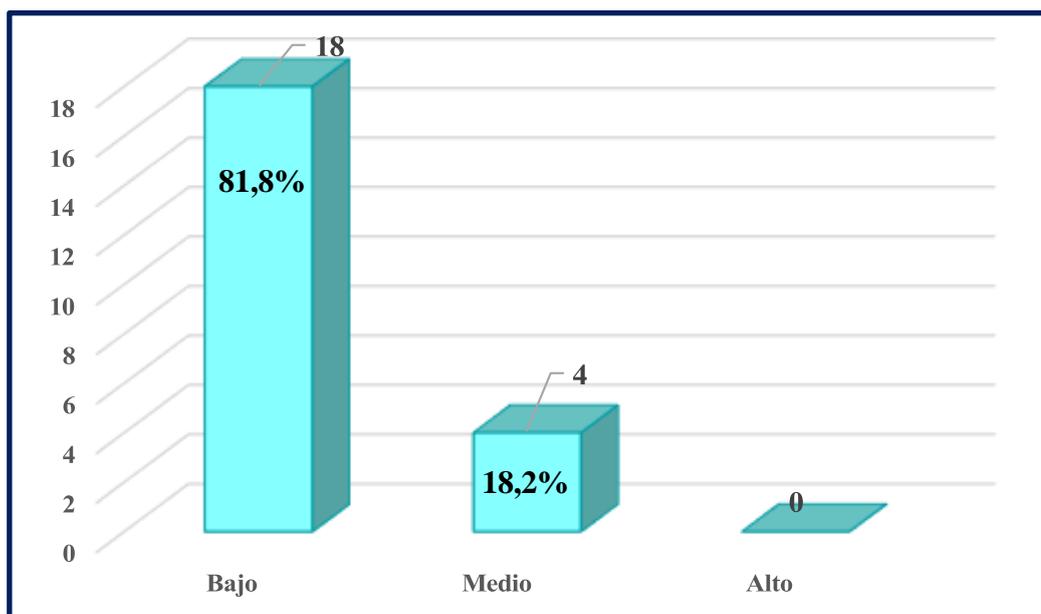


Figura 1: Frecuencia y distribución de los niveles de Estrés laboral del profesional de enfermería.

Por su parte la tabla 2 y figura 2, presentan los resultados de los niveles alcanzados en las dimensiones del Estrés laboral en las enfermeras que fueron parte del estudio, como se puede apreciar del total encuestado, en la primera dimensión Cansancio emocional, el 81,8% es decir 18 profesionales indicaron presentar niveles bajos de cansancio emocional, el 13,6% es decir 3 profesionales indicaron tener nivel moderado y solo el 4,5% es decir 1 profesional indicó tener nivel alto de cansancio emocional; en cuanto a la dimensión Despersonalización, el 36,4% indicó encontrarse en nivel bajo, el 50% en nivel moderado y el 13,6% que es equivalente a 3 profesionales indicaron tener un nivel alto en la referida dimensión; por último sobre la dimensión Realización personal, el 45,5% es decir 10 profesionales indicaron tener nivel bajo en esta dimensión; el 27,3% equivalente a 6 profesionales indicaron estar en nivel moderado y el otro 27,3% indicaron estar en nivel alto de realización personal.

Tabla 2: Niveles de las dimensiones de estrés laboral del profesional de enfermería

	Bajo		Moderado		Alto		Total	
	N	%	n	%	n	%	n	%
Cansancio emocional	18	81.8	3	13.6	1	4.5	22	100.0
Despersonalización	8	36.4	11	50.0	3	13.6	22	100.0
Realización personal	10	45.5	6	27.3	6	27.3	22	100.0

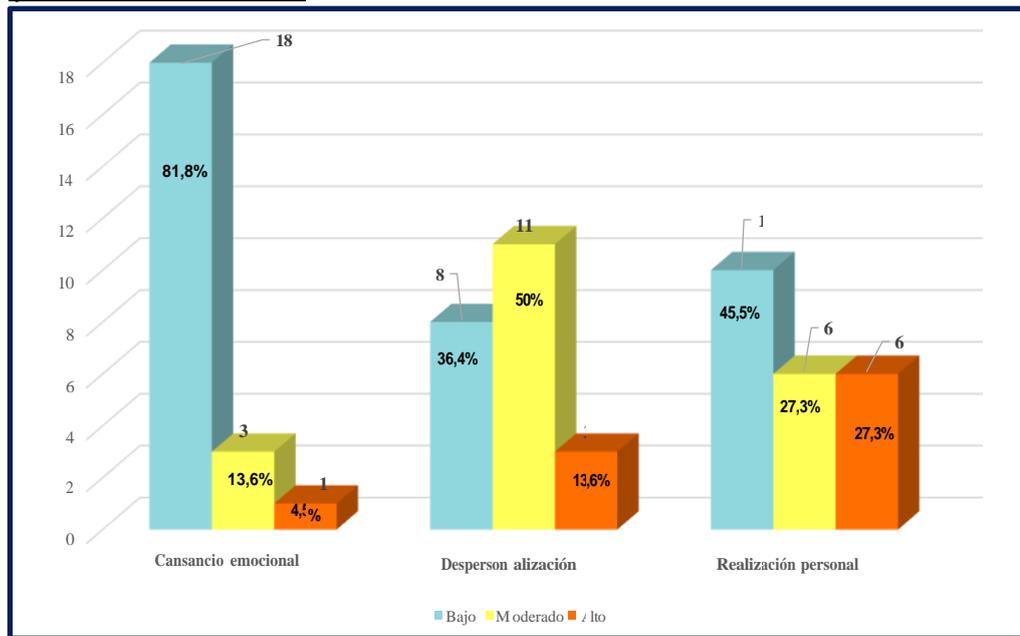


Figura 2: Frecuencia y distribución de los niveles de la dimensiones de Estrés laboral del profesional de enfermería.

En cuanto a la variable Calidad de Atención, del total de pacientes encuestados, el 36,4% es decir 8 pacientes, indicaron sentirse insatisfechos con la calidad de atención brindada y el 63,6% indicó sentirse satisfecho con la calidad de atención de las profesionales de enfermería, esta información se reporta en la tabla 3 y figura 3.

Tabla 3: Niveles de calidad de atención desde la percepción de los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	Insatisfecho	8	36.4
	Satisfecho	14	63.6
Total		22	100.0

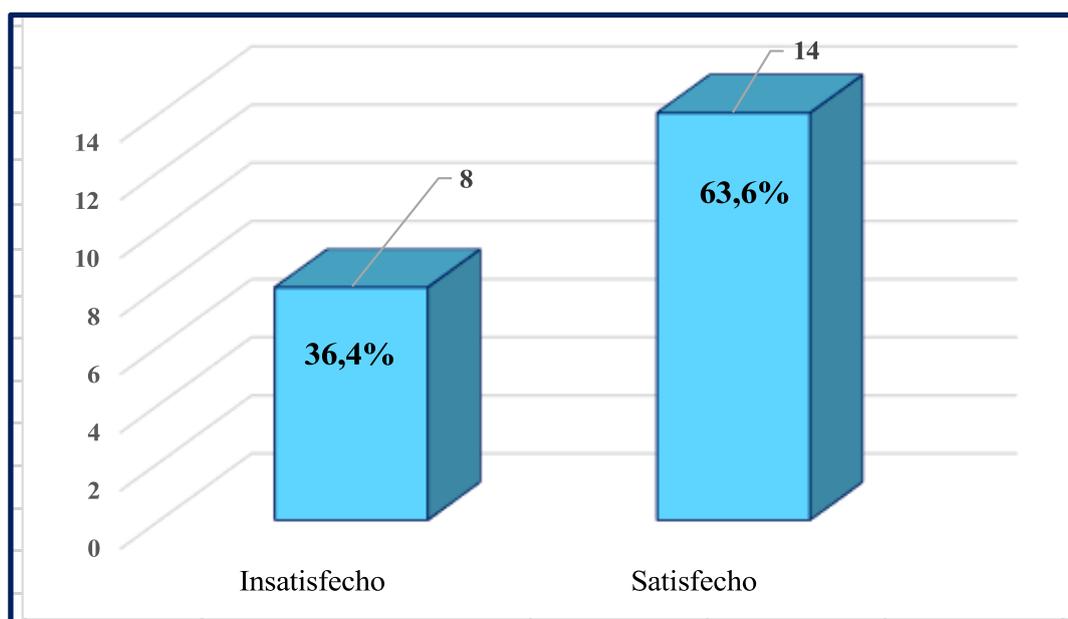


Figura 3: Frecuencia y distribución de los niveles de Calidad de atención, desde la percepción de los pacientes.

4.3. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H_a: Existe relación entre el estrés laboral en los profesionales de Enfermería, y la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma.

H₀: No existe relación entre el estrés laboral en los profesionales de Enfermería, y la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma.

Nivel de significancia: 0,05= 5% Coeficiente de relación: Rho de Spearman

Tabla 4: Prueba de hipótesis general

			Estrés Laboral	Calidad de atención
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-,576
		Sig. (bilateral)		,002
		N	22	22
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	-,576	1.000
		Sig. (bilateral)	,002	
		N	22	22

Decisión: De acuerdo con los resultados de la prueba de hipótesis general, el valor de significancia fue $0,002 < 0,05$, por tanto queda rechazada la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, es decir que: Existe relación entre el estrés laboral en los profesionales de Enfermería, y la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma; asimismo queda establecido que esta relación es indirecta moderada, ello dado por el grado de Rho de Spearman de $-0,576$.

Hipótesis específica

H_a: Existe relación entre las dimensiones del estrés laboral: cansancio emocional, realización personal, despersonalización de los profesionales de Enfermería, con la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma.

H₀: No existe relación entre las dimensiones del estrés laboral: cansancio emocional, realización personal, despersonalización de los profesionales de Enfermería, con la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma.

Tabla 5: Prueba de hipótesis correlación entre dimensiones de Estrés laboral y Calidad de atención

			Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
		Coeficiente de correlación	-,618	-,591	,308
Rho de Spearman	Calidad de atención	Sig. (bilateral)	,002	,001	,001
		N	22	22	22

Decisión: Siguiendo los resultados reportados en la table 5, se encontró que el nivel de significancia de las tres dimensiones fueron 0,002, 0,001, 0,001 todas menores que 0,05; dado estos indicadores se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, es decir: Existe relación entre las dimensiones del estrés laboral: cansancio emocional, realización personal, despersonalización de los profesionales de Enfermería, con la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma; del mismo modo queda establecido de acuerdo con el grado de Rho de Spearman de -0,618, que la dimensión Cansancio emocional se relaciona con la Calidad de atención de manera indirecta, es decir cuando los niveles de cansancio emocional es bajo el nivel de calidad de atención mejora; así también la dimensión Despersonalización reporto un grado de Rho de Spearman de – 0,591, indicando que la relación entre la indicada dimensión y la calidad de atención también es indirecta y por último en la dimensión Realización personal, se encontró que el grado de Rho de Spearman fue 0,308 en este caso la correlación es directa, es decir si en el personal de enfermería los niveles de esta dimensión son altos también mejorará la calidad de atención a los pacientes.

4.4. Discusión de resultados

Según los resultados encontrados en la hipótesis general, quedo aceptada la hipótesis alterna, la misma que establece que existe relación entre el estrés

laboral en los profesionales de Enfermería y la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma.

Concordando estos resultados con los de Bautista y Quilca ⁽²⁹⁾, quienes indicaron que el estrés de los enfermeros influía en la calidad de atención que brindan a los pacientes; asimismo también el resultado de nuestro estudio concuerda con lo hallado por Morán y Pari ⁽³⁰⁾, quienes encontraron que existía relación significativa entre Estrés laboral y calidad de atención del profesional de enfermería. Tomando en consideración todos estos resultados encontrados y que guardan concordancia con el estudio realizado, es conveniente indicar que si bien la profesión de enfermería esta catalogada como uno de los trabajos más estresantes, los estudios indican la importancia de minimizar el riesgo de estrés en las enfermeras ⁽²³⁾, ello con la finalidad de evitar problemas en su salud los mismos que podrían impactar en la calidad de atención de los pacientes.

En cuanto al nivel de estrés laboral de los profesionales de Enfermería que trabajan en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, se halló que la gran mayoría (81,8%) presenta nivel bajo de estrés laboral; lo cual coincide con el estudio de Lazo y Sánchez⁽¹⁵⁾, quienes encontraron que el nivel de estrés del personal de enfermería se encontraba en el nivel bajo; todos estos resultados llevan a precisar que el estrés laboral al ser una respuesta de la persona de tipo emocional, cognitiva, psicológica, fisiológica y conductual debido a la presencia o exigencias de presiones en el entorno laboral, es normal que en ambientes de trabajo llamados saludables, el estrés de los trabajadores se encuentre en niveles bajos, ya que las exigencias percibidas son tolerables, y se da en proporción a las capacidades que este tiene para desarrollarlas ⁽³⁾.

Del mismo modo en cuanto al nivel de la calidad de atención que brindan los profesionales de Enfermería a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, se encontró que los pacientes se sienten en su mayoría

(63,6%) satisfechos con la calidad de atención recibida por parte de los profesionales mencionados; lo cual guarda relación con lo hallado por Bautista y Quilca ⁽¹⁵⁾; sobre la satisfacción del paciente con referencia a la calidad de atención, en donde el 50,7% indico sentirse satisfecho; lo cual lleva a considerar lo indicado por Bazmandegan et al.⁽²⁴⁾ , quienes desde sus alcances teóricos sostienen que la mejora de la calidad de atención y la percepción favorable de ello por parte del paciente, depende de diversos aspectos, sin embargo es ineludible la importancia que tiene que el profesional de enfermería brinde intervenciones efectivas por medio de estrategias innovadoras, en este sentido Isangula et al. ⁽²³⁾ , son enfáticos al referir que el profesional de enfermería que es competente se encuentra en la capacidad y posee las habilidades técnicas que permiten aumentar la aceptación y la continuidad del servicio al paciente y mejorar los resultados de salud.

CONCLUSIONES

- 1.- Los resultados de los niveles alcanzados en las dimensiones del Estrés laboral en las enfermeras que fueron parte del estudio, como se puede apreciar del total encuestado, en la primera dimensión Cansancio emocional, el 81,8% es decir 18 profesionales indicaron presentar niveles bajos de cansancio emocional, el 13,6% es decir 3 profesionales indicaron tener nivel moderado y solo el 4,5% es decir 1 profesional indicó tener nivel alto de cansancio emocional.
- 2.- En cuanto a la dimensión Despersonalización, el 36,4% indicó encontrarse en nivel bajo, el 50% en nivel moderado y el 13,6% que es equivalente a 3 profesionales indicaron tener un nivel alto en la referida dimensión.
- 3.- Sobre la dimensión realización personal, el 45,5% es decir 10 profesionales indicaron tener nivel bajo en esta dimensión; el 27,3% equivalente a 6 profesionales indicaron estar en nivel moderado y el otro 27,3% indicaron estar en nivel alto de realización personal.
- 4.- En cuanto a la variable calidad de atención, del total de pacientes encuestados, el 36,4% es decir 8 pacientes, indicaron sentirse insatisfechos con la calidad de atención brindada y el 63,6% indicó sentirse satisfecho con la calidad de atención de las profesionales de enfermería.

RECOMENDACIONES

- 1.- Sugerir a las autoridades del Ministerio de Salud, a través del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma a coordinar acciones para brindar mejores condiciones de trabajo y las facilidades del caso a los profesionales de salud con la finalidad de evitar periodos de ansiedad, irritabilidad, problemas de concentración, etc. en los trabajadores por el exceso de trabajo y responsabilidad.
- 2.- Sugerir a los profesionales de enfermería a aprender a gestionar su tiempo de forma organizada, a través del cumplimiento de tareas prioritarias evitando ambigüedad de roles.
- 3.- Sugerir a Jefatura de Enfermería a realizar gestiones con la Dirección del Hospital, con la finalidad de conseguir el apoyo de la dirección para lograr cierto grado de autonomía y así evitar la rutinización de los roles en las tareas orientado a mejorar la calidad de atención a los pacientes.
- 4.- Sugerir a las autoridades del Hospital a motivar a los profesionales de Enfermería que cumplan con sus tareas a cabalidad, con la asistencia a cursos, pasantías, diplomados, especialidades, maestrías, doctorados orientados a mejorar la calidad de atención a los pacientes que acuden para su atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.- SAUÑE OSCCO, Wilson, BENDEZÚ SARCINES Carmen E. , OSCCO TORRES, Olinda. “Condiciones laborales y nivel de estrés en Enfermeros de un Hospital Público Peruano”. Rev. Méd. panacea 2012; 2(3):91-94.
<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/139>
- 2.- Estrés. Wikipedia, La Enciclopedia Libre. [Internet]. 2016 [Citado 2018 Nov 24].
URL <https://es.wikipedia.org/wiki/Estr%C3%A9s>
3. Stavroula Leka, Griffiths Amanda, Cox Tom. La Organización del Trabajo y Estrés. Organización Mundial de Salud. 2004. Francia. [Internet]. 2004 [Citado 2018 Nov 24]. URL
https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
4. Maslach, C.& Jackson, S. 1982. Burnout in health professions: A social psychological analysis. Sanders, G. y Suls, J. (Eds.). Social psychology of health and illness. New Jersey: Erlbaum.
5. Calidad y Hábitos de Vida. Corporación Universitaria Minuto de Dios. 2014. [Internet]. 2014 [Citado 2018 Nov 24].
http://www.uniminuto.edu/web/bienestaruvd/vida-saludable/-/asset_publisher/HBJfz6IGSN46/content/calidad-y-habitos-de-vida
6. Guía de Estilos de Vida Saludables en el Ámbito Laboral. Gobierno de la Republica de Honduras. Secretaria de Salud. Honduras. 2016
7. El estrés según la organización mundial de la salud.
<https://abcdelestres.wordpress.com/2015/05/13/el-estres-segun-la-organizacion-mundial-de-la-salud/> . 14 de noviembre 2018
8. Stavroula L, Griffiths A, Cox T. La organización del trabajo y el estrés. Instituto de trabajo, salud y organizaciones. Universidad de Nottingham. Reino Unido 2004.
http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
9. Protección de la salud de los trabajadores. Organización Mundial de la Salud.

2017. Obtenido de : <http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>. Fecha: 14 de noviembre del 2018
10. PALUCCI M. Perfeito R., VIVAN P. Trevisan J, DALMAS J. Do Carmo M. “La prevalencia de la Síndrome Metabólico entre los trabajadores en el personal médico y de enfermería de un hospital de Paraná y su relación con el estrés laboral ansiedad y depresión – 2015.
 11. Velásquez Caizaluisa, Fabricio Daniel, Villavicencio Chávez, Daniel Alejandro. “Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán) durante el periodo de septiembre – octubre del 2016”. Repositorio de Tesis de Grado y Post Grado. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. 2016 [Citado 2018 Nov 22]. URL <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13896?show=full>.
 12. Gayosso Islas E, Sánchez Moreno C. Universidad autónoma del estado de Hidalgo.
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icsa/n1/m3.html#:~:text=El%20Proceso%20Atenci%C3%B3n%20de%20Enfermer%C3%ADa,la%20identificaci%C3%B3n%20de%20las%20necesidades>.
 13. Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social Instituto Nacional de Educación. Permanente en Enfermería y Obstetricia (INEPEO). Proceso de Atención de Enfermería (PAE) Nursing care process. Rev. Salud Pública Paraguay. 2013; Vol.3 N° 1; Enero-Julio 2013. . <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/11/964686/41-48.pdf>
 14. PALOMINO NAVARRO Ana Maria, RIVERA BAÑON Evelyn Diane, TOCTO VELASQUEZ, Patricia Amelia. “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018”.
<https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calid>

- ad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=pacient
es%20(11).-
,SATISFACCI%C3%93N%20DEL%20PACIENTE,de%20la%20atenci%C3%
B3n%20real%20recibida.
15. LAZO MANTARI Rafael, SANCHEZ SANCHEZ Luis. “Estrés laboral y calidad de atención del Personal de Salud en el Servicio de Emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2017”
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/4317/2EN.ED113L32.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 16. AYUSO MURILLO, Diego, DE ANDRES GIMENO, Begoña. Gestión de la calidad de cuidados en Enfermería Seguridad del Paciente. Ediciones Díaz de Santos, S.A. Edición N° 1. 2015. Madrid. España.
<https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788499698830.pdf>
 17. ENCOLOMBIA. Revista de actualizaciones en Enfermería. Aspectos de la calidad en la comodidad de la atención de Enfermería. Calidad de atención en Enfermería. Editorial. Afrontar una enfermedad oncológica. Volumen 17. N° 3 <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve173/comodidad-atencion-enfermeria/>
 18. Lenis Victoria, C. (2013). *Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una institución de III nivel de Barranquilla.*
<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/49576>
 19. SUÑOL, R. Entrevista al Dr. Avedis Donabedian Ann Arbor, Michigan (EE.UU). Revista Calidad Asistencial. 2001; 16. 58-59.
 20. SEGURO SOCIAL DE SALUD – ESSALUD. “Plan Anual de Gestión de la Calidad y Seguridad del paciente del Seguro Social de Salud ESSALUD 2013-2014”. <https://docplayer.es/63238858-Plan-anual-de-gestion-de-la-calidad-y-seguridad-del-paciente-del-seguro-social-de-salud-essalud.html>

21. Borré Ortiz Yeis Miguel: Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. [Tesis presentada(o) para optar al título de: Magíster en Enfermería con Énfasis en Gerencia en Salud] Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia 2013.
<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/20123/539597.2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
22. Naylor MJ, Boyes C, Killingback C. "You've broken the patient": Physiotherapists' lived experience of incivility within the healthcare team - An Interpretative Phenomenological Analysis. *Physiotherapy (United Kingdom)*. 2022;117:89–96.
23. Isangula K, Pallangyo ES, Mbekenga C, Ndirangu-Mugo E, Shumba C. Factors shaping good and poor nurse-client relationships in maternal and child care: a qualitative study in rural Tanzania. *BMC Nurs*. 2022;21(1).
24. Bazmandegan G, Kamiab Z, Ghaffari Nasab M, Khaloobagheri E, Zinaddini M, Movahedi F, et al. The Association between Professional Quality of Life, Occupational Burnout, Depression, Anxiety, and Stress among Iranian Nurses (2019). 2022;11(1).
25. Grota T, Betihavas V, Burston A, Jacob E. Impact of nurse-surgeons on patient-centred outcomes: A systematic review. *Int J Nurs Stud Adv*. 2022 Dec 1;4:100086.
26. Mendoza Diaz, Nora, "satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de salud en el Servicio de Oftalmología del Hospital II Vitarte – Essalud en el 2014 Vs 2018 y la satisfacción con calidad global 2018". 2020.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15927/Mendoza_dn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
27. Cavero Prado, Karen, Condor Orihuela Medalith, Ramos Salinas Esther.

“Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del servicio de la unidad de cuidados intensivos neonatales en un clínica, marzo, Lina 2017”.https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/808/Sindrom_CaveroPrado_Karem.pdf?sequence=1&isAllowed=y

28. Barragan Becerra Julian, Manrique Abril Fred. “ Validez y confiabilidad del SERVQHOS para enfermería en Bocayá, Colombia”. (2008).http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-45002010000200005&script=sci_abstract&tIng=es
29. MARTINEZ GONZALES, Rosario. El secreto detrás de una tesis. Primera edición. Pueblo Libre. Lima. Setiembre 2020

ANEXOS

ANEXO 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN ESCUELA DE POS GRADO CUESTIONARIO

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

Instrucciones A continuación se muestran una serie de enunciados de situaciones que se pueden dar en su trabajo y de sus sentimientos en él. Responda sinceramente marcando con una X la respuesta que mejor refleje su situación y actitud ante el trabajo. **No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa su propio sentimiento o experiencia.**

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones de nuestro trabajo a fin de analizar y realizar propuestas de mejora que aumenten la satisfacción.

Edad: _____ Servicio: _____

Sexo: _____

La respuesta seleccionada definirá la frecuencia en la que se presenta la situación o actitud descrita de acuerdo con los siguientes criterios:

0	Nunca
1	Casi nunca (pocas veces al año)
2	Algunas veces (alguna vez al mes o menos)
3	Bastantes veces (unas pocas veces al mes)
4	Muchas veces (una vez a la semana)
5	Casi siempre (varias veces a la semana)
6	Siempre (todos los días)

1	Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	0	1	2	3	4	5	6
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada me siento fatigado	0	1	2	3	4	5	6
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	0	1	2	3	4	5	6
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	0	1	2	3	4	5	6
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	0	1	2	3	4	5	6
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	0	1	2	3	4	5	6
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
10	Siento que me he hecho más dura con la gente	0	1	2	3	4	5	6
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0	1	2	3	4	5	6
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
13	Me siento frustrada en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.	0	1	2	3	4	5	6
16	Siento que trabajar con contacto directo con la gente me cansa	0	1	2	3	4	5	6
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
18	Me siento estimado después de haber trabajado directamente con mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	0	1	2	3	4	5	6
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	0	1	2	3	4	5	6
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de manera adecuada	0	1	2	3	4	5	6
22	Me parece que los familiares me culpan de algunos de los problemas de sus niños	0	1	2	3	4	5	6

ANEXO 2

CUESTIONARIO SERVQHOS EVALUACION DE LA CALIDAD DE ATENCION PERCIBIDA

Estimado usuario, tenga ud un cordial saludo, soy estudiante de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión y estoy realizando un trabajo de investigación: "Relación entre el estrés laboral de los profesionales de Enfermería, con la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma". Por lo cual solicito su colaboración para el presente cuestionario, es de carácter anónimo y confidencial será empleado única y exclusivamente en esta investigación, por lo que agradeceré que su respuesta sea en forma veraz.

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

La Calidad de la atención Sanitaria ha sido					
	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
Clave respuesta	1	2	3	4	5

1	La tecnología de los equipos que utilizan las enfermeras para hacer su trabajo ha sido					
2	La apariencia (limpieza y uniforme) del personal de enfermería ha sido.					
3	Las indicaciones señalizadas para orientarse y saber dónde ir en el hospital han sido.					
4	El interés del personal de enfermería para cumplir lo que promete ha sido.					
5	El estado en que están las habitaciones del hospital (aparencia, comodidad) ha sido					
6	La información que la enfermera propone ha sido					
7	El tiempo de espera para ser atendido por la enfermera cuando usted lo requiera ha sido					
8	La puntualidad de las enfermeras en atenderlo ha sido					
9	El interés del personal de enfermería para solucionar los problemas de los pacientes ha sido					
10	La puntualidad de las consultas médicas ha sido.					
11	La rapidez con que consigues lo que necesitas o pides a la enfermera ha sido.					
12	La disposición del personal de enfermería para ayudar cuando lo necesitas ha sido.					
13	La confianza, seguridad que el personal de enfermería trasmite a los pacientes ha sido.					
14	La amabilidad del personal de enfermería del trato con usted u otras personas ha sido					
15	La preparación del personal de enfermería para realizar bien su trabajo (capacitación) ha sido					
16	La capacidad del personal de enfermería para comprender las necesidades de los pacientes ha sido					

Procedimiento de validación y confiabilidad

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem de instrumento de investigación.

NOMBRE DEL EXPERTO: ISAIAS FAUSTO MEDINA ESPINOZA

GRADO ACADEMICO/ ESPECIALIDAD : DOCTOR EN CIENCIAS DE LA SALUD

TITULO DE LA INVESTIGACION: “RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA, CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE SE BRINDA A LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL HOSPITAL FÉLIX MAYORCA SOTO DE TARMA - NOVIEMBRE 2021 – ENERO 2022”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

II. TABLA DE APRECIACION GENERAL PARA EL EXPERTO:

A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

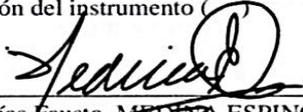
N° de Item	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		

17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X		X		X		
22	X		X		X		

Sugerencias:

Dictamen: Autorizo aplicación del instrumento (X)

No autorizo aplicación del instrumento ()


Dr. Isafas Fausto MEDINA ESPINOZA
DNI N° 21073879

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem de instrumento de investigación.

NOMBRE DEL EXPERTO: ISAIAS FAUSTO MEDINA ESPINOZA

GRADO ACADÉMICO/ ESPECIALIDAD : DOCTOR EN CIENCIAS DE LA SALUD

TÍTULO DE LA INVESTIGACION: “RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA, CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE SE BRINDA A LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL HOSPITAL FÉLIX MAYORCA SOTO DE TARMA - NOVIEMBRE 2021 – ENERO 2022”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQHOS Evaluación de la Calidad Percibida

II. TABLA DE APRECIACION GENERAL PARA EL EXPERTO:

A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de Item	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		

16	X		X		X				
----	---	--	---	--	---	--	--	--	--

Sugerencias:

Dictamen: Autorizo aplicación del instrumento (X)

No autorizo aplicación del instrumento ()



Dr. Isaías Fausto MEDINA ESPINOZA
DNI N° 21073879

FICHA DE VALI DACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem de instrumento de investigación.

NOMBRE DEL EXPERTO: HENRY JUAN JAVIER NINAHUAMAN

GRADO ACADEMICO/ ESPECIALIDAD : MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

TITULO DE LA INVESTIGACION: “RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA, CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE SE BRINDA A LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL HOSPITAL FÉLIX MAYORCA SOTO DE TARMA - NOVIEMBRE 2021 – ENERO 2022”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

II. TABLA DE APRECIACION GENERAL PARA EL EXPERTO:

A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

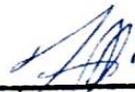
N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		

16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X		X		X		
22	X		X		X		

Sugerencias:

Dictamen: Autorizo aplicación del Instrumento (X)

No Autorizo aplicación del Instrumento ()


 **Mg. Henry J. Javier Ninahuan**
ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO II
Dirección del Instituto de Investigación

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem de instrumento de investigación.

NOMBRE DEL EXPERTO: HENRY JUAN JAVIER NINAHUAMAN

GRADO ACADÉMICO/ ESPECIALIDAD : MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACION: “RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA, CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE SE BRINDA A LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL HOSPITAL FÉLIX MAYORCA SOTO DE TARMA - NOVIEMBRE 2021 – ENERO 2022”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQHOS Evaluación de la Calidad Percibida

II. TABLA DE APRECIACION GENERAL PARA EL EXPERTO:

A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

Nº de Item	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		

15	X		X		X		
16	X		X		X		

Sugerencias:

Dictamen: Autorizo aplicación del Instrumento (X)

No Autorizo aplicación del Instrumento ()


 **Mg. Henry J. Javier Ninahuan**
ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO II
Dirección del Instituto de Investigación

FICHA DE VALI DACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem de instrumento de investigación.

NOMBRE DEL EXPERTO: KATERIN PACAHUALA BALTAZAR

GRADO ACADEMICO/ ESPECIALIDAD : ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

TITULO DE LA INVESTIGACION: “RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA, CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE SE BRINDA A LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL HOSPITAL FÉLIX MAYORCA SOTO DE TARMA - NOVIEMBRE 2021 – ENERO 2022”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

II. TABLA DE APRECIACION GENERAL PARA EL EXPERTO:

A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de Item	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		

16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X		X		X		
22	X		X		X		

Sugerencias:

Dictamen: Autorizo aplicación del Instrumento (**X**)

No Autorizo aplicación del Instrumento ()


.....
Katerin Pacahuala Baltazar
LIC. ENFERMERIA
CEP 70932


FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem de instrumento de investigación.

NOMBRE DEL EXPERTO: KATERIN PACAHUALA BALTAZAR

GRADO ACADEMICO/ ESPECIALIDAD : ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

TITULO DE LA INVESTIGACION: “RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA, CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE SE BRINDA A LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL HOSPITAL FÉLIX MAYORCA SOTO DE TARMA - NOVIEMBRE 2021 – ENERO 2022”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQHOS Evaluación de la Calidad Percibida

II. TABLA DE APRECIACION GENERAL PARA EL EXPERTO:

A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de Item	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		

15	X		X		X		
16	X		X		X		

Sugerencias:

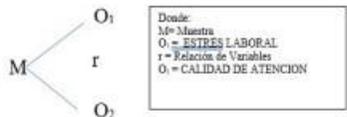
Dictamen: Autorizo aplicación del Instrumento (X)

No Auto rizo aplicación del Instrumento ()



Katerin Pacahuala Baltazar
LIC. ENFERMERIA
CEP 70932


MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	MATERIAL Y METODOS
<p>PROBLEMA</p> <p>¿Cómo es la relación entre el estrés laboral de los profesionales de Enfermería, con la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma Noviembre 2021 – Enero 2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Cómo se manifiesta el estrés laboral de los profesionales de Enfermería que trabajan en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma?</p> <p>¿Cómo es la calidad de atención que brindan los profesionales de Enfermería a los</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la presencia de estrés laboral de los profesionales de Enfermería, con la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma Noviembre 2021 – Enero 2022</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>-Identificar el nivel de estrés laboral de los profesionales de Enfermería que trabajan en el Hospital Félix</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación entre el estrés laboral en los profesionales de Enfermería, y la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</p> <p>-La presencia de estrés laboral en los profesionales de Enfermería que trabajan en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, es alta.</p> <p>-La calidad de atención que brindan los</p>	<p>VARIABLE 1.</p> <p>ESTRÉS LABORAL</p> <p>VARIABLE 2.</p> <p>CALIDAD DE ATENCIÓN</p>	<p>ALTO</p> <p>MEDIO</p> <p>BAJO</p> <p>SATISFECHO</p> <p>INSATISFECHO</p>	<p>Tipo de investigación: Sustantiva de nivel descriptivo, transversal, correlacional</p> <p>Método: Descriptivo</p> <p>Diseño: DISEÑO DESCRIPTIVO CORRELACIONAL</p>  <p>Muestra: Para fines de estudio se considerará el 100% de los profesionales de Enfermería que trabajan en los servicios de Medicina, Cirugía, Emergencia y los pacientes que acuden a estos servicios del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma durante Noviembre 2021 –</p>

<p>pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma?</p> <p>¿Cómo se relacionan las dimensiones del estrés laboral: cansancio emocional, realización personal, despersonalización con la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma?</p>	<p>Mayorca Soto de Tarma.</p> <p>-Identificar nivel de la calidad de atención que brindan los profesionales de Enfermería a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma.</p> <p>-Determinar la relación entre las dimensiones del estrés laboral: cansancio emocional, realización personal, despersonalización de los profesionales de enfermería y la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma.</p>	<p>profesionales de Enfermería a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma es óptima.</p> <p>- Existe relación entre las dimensiones del estrés laboral: cansancio emocional, realización personal, despersonalización de los profesionales de Enfermería, con la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma</p>			<p>Enero 2022.</p>
--	--	---	--	--	--------------------

Panel Fotográfico



