



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
FACULTAD DE ENFERMERIA
UNIDAD DE INVESTIGACION
EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA N° 052-2023

El que suscribe, deja constancia que se la realizado el análisis con el software de verificación de similitud al **Informe Final de Tesis** cuyo título es:

“SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA Y ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE ENFERMERÍA DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD GUADALUPE, ICA 2022”

presentado por:

JOSÉ JUNIOR SOTOMAYOR LOZANO

Bachiller del nivel de **PREGRADO** de la Facultad de Enfermería. El resultado obtenido es **2% de similitud** por el cual se otorga el calificativo de **APROBADO**, según Reglamento para la evaluación de la Originalidad de los documentos de investigación. Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

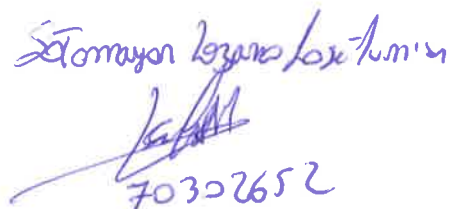
Ica, 17 de abril de 20233

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE ENFERMERIA
Unidad de Investigación


Dña. OLGA MARIA CURRO URBANO
DIRECTORA

Operador: AMB

Fecha y hora: 17-ABR-2023 11:11A. M.
ID: 98815024


70302652

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Enfermería



“Satisfacción del usuario con la atención recibida y estrés laboral en personal de enfermería durante la pandemia COVID-19 en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022”

Línea de Investigación:

Salud Pública y Conservación del Medio Ambiente

INFORME FINAL DE TESIS

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERIA

Autor:

Bach. Sotomayor Lozano, José Junior

Asesor:

Lic. Oscar Aurelio Hernández Muñante

Código ORCID: 0000-0001-7465-5710

Ica, Perú

2023

DEDICATORIA

Dedico el presente estudio a mis padres que me han inculcado los valores más importantes para poder seguir adelante en mi camino como profesional de enfermería y a Dios ya que el me observa en todo momento y sé que con él a mi lado todo es posible.

AGRADECIMIENTOS.

Quiero agradecer la Universidad San Luis Gonzaga, al permitir mi formación académica y profesional de calidad.

A mi asesor Lic. Oscar Aurelio Hernández Muñante, por el conocimiento que me brindó para culminar la presente investigación.

También agradezco a los usuarios y personal de enfermería del Centro de Salud Guadalupe de Ica, por su valiosa participación en el presente estudio.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii

Cuerpo del Informe Final

I. Introducción	9
II. Estrategia metodológica.....	18
III. Resultados.....	23
IV. Discusión.....	33
V. Conclusiones.....	37
VI. Recomendaciones	38
VII. Referencias bibliográficas.....	39
VIII. Anexos... ..	43

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Datos generales de los usuarios y del personal de enfermería del Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022.....	23
Tabla 2. Satisfacción del usuario con la atención recibida en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022: Análisis global.....	24
Tabla 3. Satisfacción del usuario con la dimensión humana en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022.....	25
Tabla 4. Satisfacción del usuario con la dimensión técnica en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022.....	26
Tabla 5. Satisfacción del usuario con la dimensión entorno en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022.....	27
Tabla 6. Estrés laboral en el personal de enfermería Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022: Análisis global.....	28
Tabla 7. Estrés Laboral según ambiente físico, en el personal de enfermería del Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022.....	29
Tabla 8. Estrés Laboral según ambiente psicológico en el Personal de Enfermería del Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022.....	30
Tabla 9. Estrés Laboral según ambiente social en el Personal de Enfermería del Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022.....	31
Tabla 10. Relación entre la satisfacción del usuario y el estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022.....	32

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Gráfico 1. Porcentajes globales de la satisfacción del usuario con la atención recibida en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022.....	56
Gráfico 2. Porcentajes de la satisfacción del usuario con la dimensión humana en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022.....	57
Gráfico 3. Porcentajes de la satisfacción del usuario con la dimensión técnica en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022.....	58
Gráfico 4. Porcentajes de la satisfacción del usuario con la dimensión entorno en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022.....	59
Gráfico 5. Porcentajes globales del estrés Laboral en el Personal de Enfermería Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022.....	60
Gráfico 6. Porcentajes del estrés laboral según ambiente físico en el Personal de Enfermería del Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022.....	61
Gráfico 7. Porcentajes del estrés laboral según ambiente psicológico en el Personal de Enfermería del Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022.....	62
Gráfico 8. Porcentajes del estrés laboral según ambiente social en el Personal de Enfermería del Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022.....	63

RESUMEN

El presente estudio tuvo por **Objetivo:** Determinar cuál es la relación entre la satisfacción del usuario con la atención recibida, y el estrés laboral en el personal de enfermería durante pandemia COVID-19 en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022. **Material y métodos:** Estudio cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional-no experimental, con muestra de 95 usuarios y 28 enfermeros, empleándose la técnica de encuesta, y como instrumento dos cuestionarios validados. **Resultados:** La satisfacción de los usuarios fue con mayor predominio de nivel medio 65.3%, seguido de nivel alto 30.5%, y sólo el 4.2% tuvo nivel bajo de satisfacción; y con en mayor proporción se halló nivel medio de satisfacción en la dimensión humana 72.6% y técnica 57.9%, en la dimensión entorno la satisfacción fue de nivel alto 81.1%. El nivel de estrés laboral en el personal de enfermería fue en mayor proporción de nivel medio 57.1%, seguido de nivel bajo 35.8% y nivel alto en el 7.1%, por dimensiones se halló con mayor predominio nivel medio en el ambiente físico 64.3%, ambiente psicológico 71.4% y ambiente social 50%. **Conclusiones:** Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario con la atención recibida y el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería según la prueba de Rho de Spearman ($r = -0.571$, $p = 0.000$).

Palabras claves: Satisfacción del usuario, estrés laboral, enfermería.

ABSTRACT

The **Objective** of this study was: To determine the relationship between user satisfaction with the care received, and job stress in nursing staff during the COVID-19 pandemic at the Guadalupe Health Center, Ica 2022. **Material and methods:** Quantitative, descriptive, cross-sectional and correlational-non-experimental study, with a sample of 95 users and 28 nurses, using the survey technique, and two validated questionnaires as instrument. **Results:** The satisfaction of the users was with a greater predominance of medium level 65.3%, followed by high level 30.5%, and only 4.2% had a low level of satisfaction; and with a higher proportion, the average level of satisfaction was found in the human dimension 72.6% and technical 57.9%, in the environment dimension the satisfaction was high level 81.1%. The level of work stress in the nursing staff was in a higher proportion of medium level 57.1%, followed by low level 35.8% and high level in 7.1%, by dimensions it was found with a greater predominance of medium level in the physical environment 64.3%, psychological environment 71.4% and social environment 50%. **Conclusions:** There is a significant relationship between user satisfaction with the care received and the level of job stress in nursing staff according to Spearman's Rho test ($r = -0.571, p = 0.000$).

Keywords: User satisfaction, job stress, nursing.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación sobre la satisfacción del usuario con la atención recibida y el estrés laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud Guadalupe, se ejecutó considerando que la actual pandemia del Covid-19 trajo consigo miles de muertes, colapsando los sistemas de salud e impactando en la salud física y mental de usuarios y personal de salud. En este contexto se hace necesario conocer cuál es el impacto de la emergencia sanitaria en nuestro sistema de salud, debido a que diversos servicios médicos de los centros de salud (primer nivel de atención) se encuentran limitados en la actualidad, lo que produce insatisfacción a las personas que acuden por alguna molestia de salud con la atención que reciben del personal de enfermería, quienes se encuentran con ciertos niveles de estrés por la gran carga laboral existente en la actualidad.

En cuanto a la **realidad problemática**, en el panorama internacional tenemos a un reporte realizado por la OMS⁽¹⁾ en 2020, en donde se expresa que cada año entre 5.7 a 8.4 millones de muertes en el mundo son originadas por una deficiente atención de salud (15%), afirmando a su vez que en países de medianos y bajos ingresos, el 60% de muertes son producidas por una atención de calidad deficiente, calculando a su vez que 24% de la población del mundo percibe dificultades en la prestación de servicios de salud, con atención de baja calidad, insatisfacción y retardo en la atención de salud, lo que produce una gran proporción de muertes infantiles, maternas y geriátricas. En otro estudio realizado por la Organización médica Internacional Medscape⁽²⁾ en 2021, se afirma que otro de los problemas que ha originado la actual pandemia del COVID-19 es el estrés en enfermeros, afectando a 4 de cada 10 profesionales (40%), provocando sobreesfuerzo, desgaste, secuelas físicas y psicológicas, lo que a su vez origina una mala atención al paciente, causándole insatisfacción. Asimismo, la investigación de Campillay M. et al⁽³⁾ en 2021, manifiesta que la actual pandemia ha causado una desestabilización en los sistemas de salud en todo el mundo, en donde los más perjudicados han sido los grupos vulnerables, quienes tuvieron limitaciones en el acceso a la atención de salud debido a la gran carga sanitaria por COVID-19, aunado al desgaste profesional y enfermedad en los profesionales de la salud, especialmente en enfermeros de primera línea, quienes se vieron impactados en su salud física y mental, predominando los problemas de estrés, ansiedad, miedo a enfermeras, problemas para dormir, entre otros en un 30%.

En el contexto nacional, tenemos al reporte de Soto A.⁽⁴⁾ en el año 2020 quien analizó en la satisfacción de pacientes atendidos en establecimientos de salud de Lima, afirmando que una buena atención de salud no solamente está enfocada a brindar asistencia médica al paciente, sino que debe involucrar el buen trato, calidez, humanismo en atención y la percepción de la disponibilidad de recursos necesarios para atender al paciente, situación que no se encuentra totalmente implementada en nuestro país, encontrando que la satisfacción es baja en un 41%, los

cuales son responsable del 8.7% de mortalidad en nuestro país, manifestando también que los recursos humanos son insuficientes en los establecimientos de salud del Perú con un 36%, sin equipamiento 44%, infraestructura deficiente 27%, y mal trato al paciente en un 30%. Asimismo, tenemos a un estudio realizado por Chuquicusma T.⁽⁵⁾ et al en plena pandemia del COVID-19 en un establecimiento de salud de Lima, en donde se afirma que cerca del 45.7% de usuarios que son atendidos tienen baja satisfacción en un 45.7%, y que la calidad de servicio es deficiente en un 42.9%, situación que estará originando diversos problemas relacionados con el incremento de la morbi-mortalidad en la población y la sobrecarga laboral para los profesionales de la salud (en especial el profesional de enfermería). En otra investigación publicada por Obando⁽⁶⁾ en Lima 2020, se encontró que debido a la pandemia del COVID-19, los profesionales de enfermería están sufriendo diversos problemas de salud mental, tales como el estrés (8.8%), el cual origina a su vez problemas de ansiedad y depresión, afectando no solamente la salud física de los mismos, sino también a la calidad de atención que brindan al paciente.

En el ámbito regional y/o local, podemos observar que existe poco remanente teórico sobre el estrés en el profesional de enfermería y la satisfacción del usuario en establecimientos de salud de primer nivel de atención durante pandemia del COVID-19, sin embargo, podemos identificar a un estudio realizado por Becerra e Ybaseta⁽⁷⁾ quienes analizaron la salud en trabajadores de enfermería durante la actual pandemia (año 2020), encontrando que el 50% manifestó que su salud era mala, presentando mayormente altos niveles de estrés, ansiedad y depresión, debido a la sobrecarga laboral. En otra investigación de Gómez, Pecho y Becerra⁽⁸⁾ en 2020, se encontró que el nivel de satisfacción de usuarios en un establecimiento de primer nivel de atención de Ica es de nivel bajo o “insatisfacción” con un 61.7%, principalmente por el trato que reciben en la atención de enfermería.

En el Centro de Salud de Guadalupe, acude una gran proporción de usuarios con diversos problemas de salud y por Covid-19, pudiéndose observar un aumento de la demanda de atención de salud, en donde las personas manifestaban cierta insatisfacción con la atención de enfermería, y observándose a su vez que las enfermeras se mostraban fatigadas, nerviosas y malhumoradas, motivo por el cual se decidió formular el presente trabajo para abordar la problemática del estrés y la satisfacción del usuario con la atención recibida, formulándose las siguientes preguntas de investigación:

Problema General: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario con la atención recibida, y el estrés laboral en el personal de enfermería durante pandemia COVID-19 en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022?

Problemas Específicos:

PE1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario con la atención recibida durante la pandemia COVID-19 en forma global y según las dimensiones humana, técnica y entorno, en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022?

PE2. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería durante la pandemia COVID-19 en forma global y según las dimensiones ambiente físico, psicológico y social, en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022?

Con respecto a las investigaciones recientes, se detallan a continuación los siguientes:

En antecedentes internacionales, Zurita A.⁽⁹⁾ en Ecuador año 2021 llevaron a cabo un estudio con el objetivo de analizar el nivel de ansiedad, depresión y estrés en enfermeros que laboraban durante la emergencia sanitaria del COVID-19 en un establecimiento de salud público de Quito. El estudio fue de tipo no experimental, descriptivo y transversal, empleando una muestra de 125 enfermeros del primer nivel de atención, quienes respondieron una encuesta. Los resultados del estudio muestran que el estrés fue de nivel medio con 34.4%, seguido de nivel alto o severo con 31.6% y normal 34%, destacándose que los enfermeros que se encontraban en contacto con pacientes covid-19, tenían en mayor proporción altos niveles de estrés.

Núñez E.⁽¹⁰⁾ en Ecuador año 2021, ejecutó una investigación con el objetivo de analizar la satisfacción de usuarios durante pandemia COVID-19 en el Centro de Salud Martínez de Ambato. La investigación fue de tipo cuantitativo y descriptivo, integrando a una muestra de 84 personas que fueron atendidas entre marzo a setiembre del 2020, quienes respondieron un cuestionario para medir el nivel de satisfacción. Los resultados del estudio muestran que el 40% presentaba insatisfacción con la atención recibida de los enfermeros y sólo el 60% estaba satisfecho. Por dimensiones se encontró que el 55% se encuentra insatisfecho en la fiabilidad, 66% en capacidad de respuesta, 70% seguridad, 70% empatía y 86% en la tangibilidad.

García P. et al.⁽¹¹⁾ en México año 2020, ejecutó una investigación con el objetivo de analizar el nivel de estrés en enfermeros de un establecimiento de salud de la zona fronteriza de México. El estudio fue de tipo descriptivo y transversal, con una muestra de 126 profesionales de enfermería que laboraban en plena pandemia de COVID-19. De los resultados del estudio, se encontró predominantemente que el nivel de estrés es de nivel medio con 59.5%, seguido de nivel bajo 37.3% y nivel alto 3.2%. Entre los factores estresantes fueron el haberse contagiado con Covid19 16.7%, la carga de trabajo 41.3%, preparación insuficiente 18.3% y falta de apoyo institucional 9.5%, trabajar más de 12 horas 58.7%.

Pérez J. et al.⁽¹²⁾ en Cuba año 2020, realizó un estudio con el objetivo de analizar la satisfacción de pacientes en hospital Víctor Manuel Fajardo de Villa Clara. Fue un estudio observacional,

transversal y descriptivo con 493 usuarios, quienes contestaron un test de satisfacción. Los resultados del estudio muestran que el 21.9% eran casos confirmados de COVID-19. El 81.7% de usuarios se encontraba insatisfecho con la atención recibida, y el 18.3% satisfecho.

Reyes V.⁽¹³⁾ en México año 2020, llevó a cabo una investigación con el objetivo de analizar el nivel de estrés agudo en personal de enfermería frente a la pandemia COVID-19 en un establecimiento de salud de la ciudad de Puebla. El estudio fue de tipo comparativo, descriptivo y transversal, en el cual se utilizó una muestra de 125 profesionales que conformaban el personal de enfermería expuestos a pacientes COVID-19, quienes respondieron un cuestionario. Los resultados del estudio muestran que más del 50% presentó estrés de nivel medio, destacándose la sobrecarga emocional-laboral de nivel medio en el 46.8%.

En antecedentes nacionales, Pozo y Rodríguez⁽¹⁴⁾, en Lima año 2022, llevaron a cabo un estudio con el objetivo de analizar el estrés laboral en enfermeros de un establecimiento de salud público de Lima. La metodología fue de tipo cuantitativa y descriptiva, con muestra de 100 profesionales de enfermería, encontrando en los resultados que el estrés laboral fue de nivel medio con 53%, y por dimensiones se halló nivel medio en ambiente físico 55%, ambiente psicológico 72%, y ambiente social 78%.

Tello W.⁽¹⁵⁾ en Lima año 2021 llevó a cabo un estudio con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de usuarios sobre la atención recibida de enfermeros en un Centro de Salud de Lima. El estudio tuvo una naturaleza técnica de tipo aplicada, descriptiva, cuantitativa y transversal, en donde participaron 40 usuarios que fueron atendidos en los diversos servicios del centro de salud, quienes respondieron un cuestionario estructurado. Los resultados del estudio muestran que el 46.1% tiene una satisfacción de nivel medio, y el 23.1% con nivel bajo y 30.8% nivel de satisfacción alto. Según dimensiones tenemos que el 43.2% tiene regular satisfacción con el respeto recibido, en la dimensión técnica el 48.7% presenta satisfacción de nivel medio y en la dimensión entorno el 58.2% presenta satisfacción de nivel medio.

Morales R.⁽¹⁶⁾ en Piura año 2021, ejecutó una investigación con el objetivo de analizar el estrés laboral en licenciados de enfermería en pandemia COVID-19 en un establecimiento de salud de Piura. El estudio fue de tipo no experimental, cuantitativo, de campo transversal y prospectivo, en el cual participaron 85 profesionales de enfermería, quienes contestar el cuestionario Escala de Estrés NSS. Los resultados del estudio muestran que el 60% de enfermeros presenta estrés de nivel medio, 37.65% nivel alto y el 2.35% nivel bajo, situación que se origina por diversas situaciones dentro del centro laboral tales como la falta de tiempo, acontecimientos inesperados como muerte del paciente, comunicación inadecuada, problemas sociales con los colegas, falta de personal de salud, miedo y angustia al contagio, entre otros.

Quispe Y.⁽¹⁷⁾ en Arequipa año 2021, realizó un estudio con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción de adultos sobre el cuidado de la enfermera en el Centro de Salud San Martín Socabaya. La metodología fue de tipo cuantitativa y transversal, con muestra de 123 usuarios, quienes respondieron un cuestionario. En los resultados, la mayoría manifestó estar poco satisfecho o regular con 97.6%, seguido de nivel bajo o nunca satisfechos 1.6%, y siempre satisfecho 0.8%. Por dimensiones la atención integral fue regular 74.8%, seguridad regular 71.5%, cuidado continuo regular 84.6%. Concluyendo que la satisfacción es de nivel regular, ya que la mayoría refirió que “a veces” las acciones de enfermería le satisfacen.

Oroya A.⁽¹⁸⁾ en Lima año 2021, ejecutó un estudio con el objetivo de analizar el estrés laboral y la gestión de calidad de atención en enfermeros que atendían pacientes Covid-19, con una metodología correlacional en 56 individuos, encontrando en sus resultados que el estrés laboral fue de nivel severo 64% y la gestión de calidad de atención deficiente 80%, encontrándose relación significativa entre ambas variables de estudio ($p=0.000$)

Bernilla R.⁽¹⁹⁾ en Lambayeque año 2020, realizó una investigación con el objetivo de analizar el estrés laboral y calidad del cuidado del personal de enfermería en escenario pandémico, empleando una metodología cuantitativa y correlacional con muestra de 50 enfermeros, obteniéndose como resultados que el estrés fue de nivel medio 72%, y la calidad del cuidado nivel alto 78%, encontrándose relación entre ambas variables ($p=0.000$)

Aldazabal P.⁽²⁰⁾ en Lima año 2020, realizó una investigación con el objetivo de analizar el nivel de estrés en enfermeros durante pandemia COVID-19 en un establecimiento de salud de Lima. La investigación fue de tipo cuantitativo, y transeccional-descriptivo, con muestra de 102 enfermeros que laboraban en los diversos servicios médicos de atención al paciente, contestando el cuestionario de Escala de Estrés NSS. En los resultados, se halló que el estrés fue de nivel medio con 47.1%, seguido de nivel bajo 42.2% y nivel alto en 10.8%. Según dimensiones, se encontró que el estrés por ambiente físico fue de nivel bajo con 57.8%, estrés por el ambiente psicológico de nivel medio 47.1%, y estrés según ambiente social fue de nivel medio con 55.9%.

Zárate L.⁽²¹⁾ en Lima año 2020, realizó un estudio con el objetivo de analizar la satisfacción de pacientes en pandemia COVID-19 en Centro de Salud Fortaleza de Ate. El estudio fue de tipo correlacional y descriptivo, en donde participaron 40 usuarios del Centro de Salud quienes contestaron un cuestionario estructurado. Los resultados del estudio muestran que el 72.5% de los usuarios manifestó que se encuentra regularmente o poco satisfecho con la atención recibida y el 47.5% se encuentra insatisfecho o con baja satisfacción. Según dimensiones se halló que el 40% tiene baja satisfacción en la seguridad, 72.5% regular satisfacción en capacidad de respuesta, 55%

satisfacción regular en fiabilidad, 55% regular satisfacción con la empatía-trato humano, y 57.5% baja satisfacción con los aspectos tangibles.

Flores M.⁽²²⁾ en Iquitos año 2020, llevaron a cabo una investigación con el objetivo de analizar la satisfacción de usuarios en consultorio externo de IPRESS I-2 Los Delfines de San Juan Bautista en pandemia de COVID-19. La investigación fue de tipo descriptivo simple y de corte transversal, en el cual participaron 95 usuarios. Para lo cual respondieron el cuestionario SERVQUAL recomendado por el MINSA. En los resultados, el 94.5% se encuentran con baja satisfacción o insatisfechos con la atención recibida y sólo el 7.6% con buena satisfacción. Por dimensiones se halló baja satisfacción: 94.95% en fiabilidad, 96.58% en capacidad de respuesta, 83.68% en seguridad, 91.8% en empatía, 94.5% en aspectos tangibles.

En antecedentes Regionales y/o Locales, Gómez, Pecho y Becerra⁽⁸⁾ en Ica año 2021, ejecutaron un estudio con el objetivo de analizar la satisfacción de usuario externo en establecimiento de nivel primario en pandemia COVID-19 de Ica. El estudio fue de naturaleza transversal, observacional y prospectivo, en donde participaron 120 usuarios externos, quienes contestaron la escala de SERVQUAL del Ministerio de Salud. Los resultados del estudio muestran que el 61.7% de los usuarios se encuentra con baja satisfacción, seguido de 38.3% con regular satisfacción con el servicio de salud. Según dimensiones se encontró en cada una de ellas insatisfacción o de nivel bajo: 69.2% en fiabilidad, 76.7% en capacidad de respuesta, 58.3% en seguridad, 60.8% en empatía y 87.5% en aspectos tangibles.

Pereyra y Benavente⁽²³⁾ en Ica año 2021, llevaron a cabo un estudio con el objetivo de analizar el estrés y desempeño laboral en enfermeros de servicio de emergencia de un establecimiento público de Ica. El estudio fue descriptivo y correlacional, con una muestra de 47 enfermeros que contestaron un cuestionario estructurado. Los resultados del estudio muestran que el nivel de estrés fue medio en 55.3%, estrés bajo 29.8% y estrés alto en el 14.9%. Asimismo, se encontró que el 51.1% presentaba regular agotamiento emocional, 42.6% baja despersonalización, y 48.9% regular realización personal.

Citando a las bases teóricas, se define a la satisfacción como un indicador de calidad de servicio que brinda el profesional enfermero, constituyendo el resultado de valor incuestionable del cuidado, relacionado con el bienestar del paciente, ya que las actividades de enfermería deben proveer un buen cuidado de su salud, siendo éste un juicio de valor en relación a la satisfacción de expectativas y necesidades del usuario en establecimientos de salud. La satisfacción del paciente es la evidencia de la atención recibida, el cual tiene componentes cognitivos y afectivos, el cual surge de la experiencia vivida y de criterios subjetivos tales como, el trato recibido, el ideal

del servicio que se le brinda y la noción de cuidado merecido, todo ello medido con un cierto nivel de calidad según la percepción del usuario⁽²⁴⁾.

La satisfacción del usuario, procede de la percepción y comportamiento del servicio, calificando lo esperado y objetivo en asociación con valores tales como habilidades, organización, destrezas, y apoyo que recibe del profesional de salud, convirtiéndose en condicionantes para lograr la satisfacción del cliente. Es una respuesta cognoscitiva del usuario con respecto a la atención médica que se le brindó vinculado a la calidad de atención, medido comúnmente con instrumentos de evaluación en el cual las personas identifican si sus necesidades han sido satisfechas, lo que permite que los establecimientos de salud analicen si se están cumpliendo con los objetivos propuestos, y se planteen propuestas de mejora del desempeño del profesional de enfermería⁽²⁵⁾.

Para medir la satisfacción con la atención de enfermería, existen tres dimensiones fundamentales que determinan si el usuario percibe si se le están brindando adecuadamente un cuidado de calidad: Se tiene primero a la dimensión técnica, la cual está relacionada con los diversos aspectos científicos y técnicos que son brindados en el servicio de salud a cargo del profesional enfermero, caracterizado por la continuidad, eficacia, integralidad y seguridad en los procedimientos médicos que realiza. La segunda dimensión humana, engloba todas aquellas habilidades interpersonales en la atención de enfermería, reuniendo cualidades tales como el respeto y cordialidad, respeto de sus derechos humanos, respeto por la cultura del usuario, comunicación asertiva y completa sobre el estado de salud, empatía y apoyo espiritual, además debe estar basado en manejar los principios éticos que dirigen la conducta y deberes profesionales en los enfermeros. Finalmente se tiene a la dimensión entorno, referente a las facilidades que brindan los profesionales de la salud para poder realizar las prestaciones en los diversos servicios, dando un valor agregado para el usuario según accesibilidad para tener cuidado en forma razonable y sostenible, manteniendo en el ambiente el orden, limpieza, privacidad y confianza en el usuario durante su atención⁽²⁶⁾.

Por otro lado, el estrés laboral es conceptualizado como el conjunto de reacciones cognitivas, fisiológicas, emocionales y del comportamiento del trabajador, producido por diversos aspectos o situaciones adversas del entorno de la organización. Es el desgaste emocional y físico que resulta de las demandas en el trabajo o sobrecarga, así como también debido a la falta de capacidad de control en la toma de decisiones, ya sea por falta de recursos, por inadecuadas tareas asignadas, o por bajo apoyo social de compañeros de trabajo o directivos. También puede producirse por el desajuste entre demandas del entorno y los recursos del trabajador para hacerle frente, es decir la falta de ajuste entre sus habilidades y las capacidades para enfrentar las demandas o exigencias del trabajo que debe desempeñar⁽²⁷⁾.

Citando a las principales causas del estrés laboral, se tiene al ritmo de trabajo elevado, demasiadas tareas asignadas, inestabilidad laboral, exceso de responsabilidad laboral, acoso laboral, tareas monótonas, falta de reconocimiento por parte de superiores, y las condiciones ambientales deficientes en el lugar de trabajo. Los principales síntomas son: El trabajador se muestra irritado, con falta de motivación, puede desencadenar en cualquier momento ira, tristeza o apatía, y desarrollar depresión o ansiedad con presencia de la alteración del sueño, entre los síntomas físicos tenemos los problemas digestivos y dolores musculares, todo ello origina que el desempeño del profesional se disminuya⁽²⁸⁾.

El desarrollo de la presente investigación se **justifica**, debido a que en la actualidad el sistema de salud peruano ha colapsado debido a la actual pandemia del COVID-19, impactando no solamente al curso normal de las atenciones de salud, sino también ha deteriorado la salud psicológica o mental de los profesionales de enfermería, lo cual origina que éstos brinden una deficiente atención al usuario, situación que requiere ser abordada de forma urgente, ya que esta situación ocasiona un incremento de la morbimortalidad en la población, al no ser atendida oportunamente en los centros de salud. En este contexto, el presente estudio pretende analizar con precisión si los profesionales de enfermería presentan niveles elevados de estrés que estarían afectando su salud y su labor asistencial, evaluando también cómo es la satisfacción de los usuarios, con el propósito de tener un mejor panorama de este problema en la actual pandemia del COVID-19 y de esta manera proponer acciones y medidas a nivel institucional para abordar el problema. En la emergencia sanitaria que vive el Perú, se ha visto una gran insatisfacción de los pacientes con la atención que reciben en centros de salud, ya que muchas veces los enfermeros (quienes reciben al paciente y le brindan la mayor parte del cuidado en salud), se encuentran con problemas de tensión, sobrecarga y nerviosismo por la gran demanda de pacientes, lo que origina que tengan problemas de salud mental tales como el estrés laboral. Por ello se propusieron los siguientes objetivos:

Objetivo General: Determinar cuál es la relación entre la satisfacción del usuario con la atención recibida, y el estrés laboral en el personal de enfermería durante pandemia COVID-19 en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022.

Objetivos Específicos:

- OE1. Identificar el nivel de satisfacción del usuario con la atención recibida durante la pandemia COVID-19 en forma global y según las dimensiones humana, técnica y entorno, en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022
- OE2. Analizar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería durante la pandemia COVID-19 en forma global y según las dimensiones ambiente físico, psicológico y social, en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022

El estudio tiene la siguiente estructura: I: Se describe la introducción con análisis de referentes teóricos, el problema, antecedentes, justificación, objetivos, y descripción de capítulos. II: Estrategia Metodológica, se describe el tipo, diseño, población-muestra, técnicas e instrumentos y técnicas de análisis. III. Resultados, describiendo los hallazgos de la investigación con empleo de la estadística e interpretación descriptiva. IV: Discusión de resultados, comparando los datos estadísticos con los antecedentes del estudio. V: Conclusiones. VI: Recomendaciones. VII: Referencias bibliográficas. VIII: Anexos, describiendo la matriz de consistencia, operacionalización de variables, instrumento de recojo de datos, consentimiento informado, gráficos estadísticos, base de datos, documento de autorización y evidencia fotográfica.

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

2.1. Tipo, Nivel y Diseño de Investigación

La presente investigación fue de tipo cuantitativo, transversal y descriptivo⁽²⁹⁾. Cuantitativo, porque los resultados del estudio fueron interpretados numérica y estadísticamente con uso de frecuencias y porcentajes. Fue transversal, porque el estudio recogió la información en un solo momento, haciendo un corte en el tiempo. Asimismo fue de tipo descriptivo, porque se analizó las dimensiones, características, cualidades, niveles o aspectos principales de cada una de las variables de estudio.

El nivel de investigación fue correlacional⁽²⁹⁾, ya que estableció la relación entre dos variables de estudio, haciendo una comprobación de hipótesis con prueba estadística apropiada, llegando a conclusiones y recomendaciones para abordar dicha relación.

El diseño de investigación fue el no experimental⁽²⁹⁾, ya que se analizó las variables tal como se presentaron en la realidad, sin hacer modificación ni manipulación alguna.

2.2. Población y muestra:

La población estuvo conformada por todos los usuarios y personal de enfermería del Centro de Salud Guadalupe en el año 2022, según el registro del establecimiento, se han atendido de enero 2021 a Setiembre del 2022 un total de 3772 usuarios adultos. Asimismo, el registro manifestó que laboran 28 profesionales que integran el personal de enfermería, de los cuales 8 son técnicos y 20 licenciados de enfermería.

La muestra estuvo conformada por 95 usuarios y la totalidad del personal de enfermería (28 profesionales). Para determinar el número de usuarios que integraron la muestra de estudio, se utilizó la fórmula estadística para población conocida, de la siguiente forma:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1) \cdot E^2 + p \cdot q \cdot Z^2}$$

Dónde:

N = Tamaño de la Población = 3772

n = Tamaño de la muestra

Z = Coeficiente confianza = 1.96

p = Probabilidad de éxito = 0.5

q = Probabilidad fracaso = 0.5

E = Error muestral = 10% = 0.1

Aplicando la formula se obtuvo:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 3772}{0.05^2 (3772 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = 95$$

Quedando así la muestra conformada por 123 sujetos, de los cuales 95 fueron usuarios y 28 profesionales que conforman el personal de enfermería del Centro de Salud Guadalupe de Ica en 2022.

Para seleccionar a los usuarios y personal de enfermería, se consideró los siguientes criterios de selección:

Criterios de Inclusión:

- ✓ Usuarios mayores de edad (18 a más años)
- ✓ Usuarios y personal de enfermería de ambos sexos
- ✓ Usuarios y personal de enfermería que aceptaron participar en el estudio

Criterios de exclusión:

- ✓ Usuarios menores de edad (17 y menos años)
- ✓ Usuarios y personal de enfermería que se negaron a firmar el consentimiento informado de participación voluntaria.

2.3. Técnicas de recolección de datos.

Se empleó la técnica de la encuesta: Planteamiento de una serie de preguntas a los usuarios y al personal de enfermería, con la utilización de un documento impreso, en el cual marcaron las respuestas que consideraron correcta sobre el tema de la satisfacción con la atención recibida y el estrés laboral. Esta técnica se aplicó de forma presencial, en donde se le proporcionó el cuestionario a cada sujeto para que conteste las preguntas formuladas.

Los procedimientos ejecutados para aplicar el encuestado, fue el siguiente:

- ✓ Se pidió la respectiva autorización a la máxima autoridad del establecimiento.
- ✓ Posteriormente se realizó una prueba piloto para conocer la confiabilidad del instrumento empleado.
- ✓ En la primera y segunda semana del mes de Octubre del 2022 se llevó a cabo el proceso del encuestado de forma presencial, previa orientación a los usuarios y al personal de enfermería sobre la importancia del estudio, y previa firma del consentimiento informado de participación voluntaria.
- ✓ Finalmente, los datos fueron procesados estadísticamente.

2.4. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento a utilizar está conformado por 2 cuestionarios que miden la satisfacción del usuario con la atención recibida, y el estrés laboral en el personal de enfermería. Los cuales se detallan a continuación.

a) Cuestionario de satisfacción del usuario con la atención recibida.

Origen y estructura:

Es un instrumento confeccionado por el autor Tello W.⁽¹⁵⁾ en Lima año 2021, quien realizó un estudio similar para analizar el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención recibida del profesional de enfermería durante pandemia del Covid-19. El cuestionario consta de 19 preguntas, el cual está dividido en las siguientes dimensiones:

- ✓ Dimensión humana: En el cual se considera el trato, comunicación y relaciones sociales que mantiene el personal de enfermería con el usuario: (ítems del 1 al 7).
- ✓ Dimensión técnica: Concerniente a la habilidad y competencia del personal de enfermería en los procedimientos médicos en el usuario (ítems del 8 al 12).
- ✓ Dimensión entorno: En el cual se considera las condiciones físicas o del ambiente en donde se desarrolla la interacción del usuario con el personal de enfermería: 7 preguntas (ítems del 13 al 19).

Validez y confiabilidad del cuestionario de satisfacción:

Éste fue validado por su autor original con la participación de 10 expertos, obteniendo un valor en la prueba binomial de 0.0092 (alta validación). En el presente estudio se calculó su confiabilidad con el 10% de la muestra (10 usuarios), obteniendo un valor Alfa de cronbach de 0.861.

Puntuaciones y baremos del cuestionario de satisfacción:

El cuestionario tuvo 3 opciones de respuestas: 1 (nunca), 2 (a veces) y 3 (siempre), siendo el puntaje mínimo de 19 y máximo de 57 puntos. La calificación fue determinada según la escala de intervalo con proporciones iguales para cada nivel (33.3%), de la siguiente forma:

	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
Satisfacción Global	19-31 pts.	32-44 pts.	45-57 pts.
Dimensión Humana	7-11 pts.	12-16 pts.	17-21 pts.
Dimensión Técnica	5-8 pts.	9-12 pts.	13-15 pts.
Dimensión Entorno	7-11 pts.	12-16 pts.	17-21 pts.

b) Cuestionario de nivel de estrés laboral en personal de enfermería.

Origen y estructura:

Es un instrumento de los autores Gray-Toft y Anderson en el año 1981 denominado “The Nursing Stress Scale (NSS), el cual fue modificado a la realidad peruana para ser analizado en pandemia de COVID-19 por Alvarado y Rojas⁽³⁰⁾ en 2020. El cuestionario consta de 34 preguntas divididos en 3 dimensiones:

- ✓ Dimensión ambiente físico: Concerniente al estado de las condiciones físicas en donde desempeña el personal de enfermería y carga de trabajo (ítems 1, 25, 27, 28, 30 y 34).
- ✓ Dimensión ambiente psicológico: Dirigido a analizar la percepción de estabilidad emocional y sufrimiento del paciente durante su labor asistencial (ítems 3, 4, 6, 7, 8, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 21, 23, 26, 31, 32 y 33).
- ✓ Dimensión ambiente social: Concerniente al clima laboral y relaciones sociales con sus compañeros de trabajo y superiores (ítems 2, 5, 9, 10, 14, 19, 20, 22, 24 y 29).

Validez y confiabilidad del cuestionario de estrés laboral:

El instrumento fue construido por especialistas internacionales, sin embargo, para poder ser aplicado a la realidad peruana y en plena pandemia de COVID-19, tuvo que ser sujeto a modificación y validación por 5 expertos en el tema (Alvarado C. y Rojas J en 2020), obteniendo una valoración final de 86.4% (nivel bueno de validación). Asimismo, se realizó pruebas estadísticas de validación tales como el KMO, obteniendo un valor de 0.806, y la prueba de esfericidad de Bartlett, con un nivel de significancia $p < 0.0001$, pruebas que respaldan su alta validación en la construcción de sus preguntas.

La confiabilidad del cuestionario fue realizada en el presente estudio con el 35% de la muestra (10 integrantes del personal de enfermería), obteniendo un valor Alfa de Cronbach de 0.881.

Puntuaciones y baremos del cuestionario de estrés laboral.

El cuestionario de estrés laboral tuvo 3 opciones de respuestas: 1 (nunca), 2 (a veces), 3 (siempre) con puntuación mínima de 34 y máximo de 102 puntos. La calificación fue determinada según la escala de intervalo con proporciones iguales para cada nivel (33.3%), de la siguiente forma:

	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
Estrés Laboral Global	34-56 pts.	57-79 pts.	80-102 pts.
Ambiente Físico	6-10 pts.	11-14 pts.	15-18 pts.
Ambiente Psicológico	18-30 pts.	31-42 pts.	43-54 pts.
Ambiente Social	10-16 pts.	17-23 pts.	24-30 pts.

2.5. Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de datos

Técnicas de procesamiento de datos:

Para procesar los datos, se realizó el paloteo de encuestas y codificación de datos empleando el programa estadístico Excel 2019. Posteriormente se ejecutó el tratamiento de datos estadísticos, con obtención de frecuencias y porcentajes empleando el programa SPSS Versión 25 en su licencia libre.

Análisis e interpretación de resultados.

Para caracterizar a cada variable de estudio, se utilizó la estadística descriptiva, con interpretación de datos según frecuencias y porcentajes que fueron plasmados en tablas y gráficos, obteniendo resultados individuales que dieron a conocer los niveles de satisfacción del usuario con la atención recibida, y del nivel de estrés laboral en el personal de enfermería en forma global y por dimensiones de estudio.

Posteriormente se realizó el análisis estadístico bivariado para relacionar ambas variables de estudio, empleándose la prueba de Rho de Spearman, con un nivel de confianza del 95% y una significancia estadística $p < 0.05$.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación e interpretación de Resultados.

Tabla 1. Datos generales de los usuarios y del personal de enfermería del Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022

Datos Generales Usuarios		N° = 95	100%
Edad	18-24 años	28	29.5%
	25-39 años	59	62.1%
	40-59 años	5	5.3%
	60 a más años	3	3.1%
Sexo	Masculino	16	16.8%
	Femenino	79	83.2%
Nivel Educativo	Primaria	6	6.3%
	Secundaria	71	74.7%
	Superior	18	19.0%
Estado Civil	Soltero	32	33.7%
	Casado	22	23.1%
	Conviviente	36	37.9%
	Divorciado	4	4.2%
	Viudo	1	1.0%
Datos Generales Personal de Enfermería		N° = 28	100%
Edad	23-24 años	2	7.1%
	25-39 años	10	35.8%
	40-59 años	14	50.0%
	60-67 años	2	7.1%
Sexo	Masculino	4	14.3%
	Femenino	24	85.7%
Estado Civil	Soltero	10	35.8%
	Casado	4	14.3%
	Conviviente	12	42.8%
	Divorciado	2	7.1%
Años de Servicio	Menor de 1 año	16	57.1%
	1 a 5 años	12	42.9%
Condición Laboral	Nombrado	18	64.2%
	Contratado	10	35.8%

Interpretación:

Se observa que la mayoría de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Guadalupe tienen edades entre los 25 a 39 años 62.1%, de sexo femenino 83.2%, con nivel educativo secundaria 74.7% y de estado civil convivientes 37.9%. En cuanto al personal de enfermería, se observa que la mayoría tiene edades entre los 25-39 años 35.8%, de sexo femenino 85.7%, de estado civil convivientes 42.8%, con menos de 1 año de servicio en el establecimiento 57.1%,. Y de condición laboral nombrados 64.2%.

Tabla 2. Satisfacción del usuario con la atención recibida en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022: Análisis global

		N°	%
Satisfacción del usuario global	Alto	29	30.5%
	Media	62	65.3%
	Baja	4	4.2%
	Total	95	100.0%

Interpretación:

Se observa que el 65.3% de los usuarios tienen media satisfacción con la atención recibida del personal de enfermería en el Centro de Salud Guadalupe, 30.5% alta satisfacción, y 4.2% con baja satisfacción.

**Tabla 3. Satisfacción del usuario con la dimensión humana en el Centro de Salud
Guadalupe, Ica 2022**

Principales Indicadores	Siempre		A veces		Nunca	
	N°	%	N°	%	N°	%
Le inspiró confianza	34	35.8%	60	63.2%	1	1.0%
Le trató con amabilidad	30	31.6%	63	66.3%	2	2.1%
Le trató con respeto	17	17.9%	75	78.9%	3	3.2%
Le trató con paciencia	28	29.5%	62	65.3%	5	5.2%
Mostró interés en solucionar su salud	23	24.2%	60	63.2%	12	12.6%
Comprendió la explicación sobre su salud	26	27.4%	61	64.2%	8	8.4%
Comprendió explicación sobre procedim.	21	22.1%	63	66.3%	11	11.6%
DIMENSIÓN HUMANA	Nivel Alto		Nivel Medio		Nivel Bajo	
	N°	%	N°	%	N°	%
	24	25.3%	69	72.6%	2	2.1%

Interpretación:

Se observa que el 72.6% de los usuarios tuvo media satisfacción con la dimensión humana en la atención recibida del personal de enfermería, 25.3% con alta satisfacción, y 2.1% con baja satisfacción.

Según principales indicadores de la dimensión humana, en mayor proporción los usuarios refirieron que la enfermera a veces le inspiró confianza 63.2%, a veces le trató con amabilidad 66.3%, a veces le trató con respeto 78.9%, a veces le trató con paciencia 65.3%, a veces mostró interés en solucionar su problema de salud 63.2%, a veces comprendió la explicación sobre su estado de salud 64.2%, y a veces comprendió la explicación sobre los procedimientos médicos que se le realizaron 66.3%.

**Tabla 4. Satisfacción del usuario con la dimensión técnica en el Centro de Salud
Guadalupe, Ica 2022**

Principales Indicadores	Siempre		A veces		Nunca	
	N°	%	N°	%	N°	%
Le orientó ante cualquier duda	23	24.2%	64	67.4%	8	8.4%
La consulta fue en el horario programado	30	31.6%	59	62.1%	6	6.3%
Demostró seguridad en procedimientos	2	23.2%	60	63.2%	13	13.7%
Realizó procedimientos de forma cuidadosa	23	24.2%	62	65.3%	10	10.5%
La consulta fue interrumpida	41	43.2%	35	36.8%	19	20.0%
DIMENSIÓN TÉCNICA	Nivel Alto		Nivel Medio		Nivel Bajo	
	N°	%	N°	%	N°	%
	32	33.7%	55	57.9%	8	8.4%

Interpretación:

Se observa que el 57.9% de los usuarios tuvo media satisfacción con la dimensión técnica en la atención recibida del personal de enfermería, 33.7% alta satisfacción, y 8.4% baja satisfacción.

Según principales indicadores de la dimensión técnica, se observa con mayor predominio que los usuarios manifestaron que el personal de enfermería “a veces” le orientó sobre cualquier duda en la consulta 67.4%, la consulta a veces fue en el horario programado 62.1%, la enfermera a veces demostró seguridad al realizar los procedimientos médicos 63.2% y la enfermería a veces realizó los procedimientos de forma cuidadosa 65.3%; en el último indicador, los usuarios manifestaron que “siempre” la consulta que le brindó la enfermera fue interrumpida.

Tabla 5. Satisfacción del usuario con la dimensión entorno en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022

Principales Indicadores	Siempre		A veces		Nunca	
	N°	%	N°	%	N°	%
Privacidad proporcionada	62	65.3%	29	30.5%	4	4.2%
Disponibilidad de la enfermera	59	62.1%	31	32.6%	5	5.3%
Ambiente agradable	66	69.5%	25	26.3%	4	4.2%
Ambiente limpio	73	76.8%	18	18.9%	4	4.2%
Ventilación del ambiente	68	71.6%	20	21.1%	7	7.4%
Iluminación del ambiente	78	82.1%	13	13.7%	4	4.2%
Disponibilidad de materiales	66	69.5%	26	27.4%	3	3.2%
DIMENSIÓN ENTORNO	Nivel Alto		Nivel Medio		Nivel Bajo	
	N°	%	N°	%	N°	%
	77	81.1%	16	16.8%	2	2.1%

Interpretación:

Se observa que el 81.1% de los usuarios tuvo alta satisfacción con la dimensión entorno en la atención recibida del personal de enfermería, 16.8% media satisfacción, y 2.1% baja satisfacción.

Según principales indicadores de la dimensión entorno, se observa que la mayoría de los usuarios afirmó que la enfermera “siempre” respetó su privacidad 65.3%, siempre estuvo disponible en todo momento 62.1%, el ambiente donde fue atendido siempre fue agradable 69.5%, el ambiente siempre estuvo limpio 76.8%, el ambiente siempre estuvo ventilado 71.6%, el ambiente siempre tuvo una buena iluminación 82.1%, y la enfermera siempre tuvo todos los materiales necesarios para realizar los procedimientos médicos 69.5%.

Tabla 6. Estrés laboral según en el Personal de Enfermería del Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022: Análisis global

			Nº	%
Estrés	—	Alto	2	7.1%
		Medio	16	57.1%
		Bajo	10	35.8%
Laboral	—			
global	—	Total	28	100.0%

Interpretación:

Se observa que el 57.1% del personal de enfermería del Centro de Salud Guadalupe presentó nivel medio de estrés laboral, 35.8% nivel bajo, y 7.1% nivel alto.

Tabla 7. Estrés Laboral según ambiente físico, en el Personal de Enfermería del Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022

Principales Indicadores	Nunca		A veces		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%
Interrupciones frecuentes	2	7.1%	24	85.8%	2	7.1%
Personal y turno imprevisible	8	28.6%	20	71.4%	0	0.0%
Demasiadas tareas que no son de enfermería	8	28.6%	14	50.0%	6	21.4%
Falta de tiempo para dar apoyo emocional	7	25.0%	19	67.9%	2	7.1%
Falta de tiempo para tareas asistenciales	0	0.0%	26	92.9%	2	7.1%
Falta de personal en el servicio	4	14.3%	18	64.3%	6	21.4%
DIMENSIÓN AMBIENTE FÍSICO	Nivel Alto		Nivel Medio		Nivel Bajo	
	N°	%	N°	%	N°	%
	8	28.6%	18	64.3%	2	7.1%

Interpretación:

Se observa que el 64.3% del personal de enfermería percibió que el estrés laboral según el ambiente físico fue de nivel medio, 28.6% nivel bajo, y 7.1% nivel alto.

Según principales indicadores del ambiente físico, la mayoría del personal de enfermería manifestó que las situaciones que “a veces” les produce estrés laboral son: las interrupciones frecuentes en su labor 85.8%, el turno y personal imprevisible 71.4%, el realizar demasiadas tareas que no son de enfermería 50%, la falta de tiempo para dar apoyo emocional al paciente 67.9%, la falta de tiempo para realizar tareas asistenciales 92.9%, y la falta de personal en el servicio 64.3%.

Tabla 8. Estrés Laboral según ambiente psicológico en el Personal de Enfermería del Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022

Principales Indicadores	Nunca		A veces		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%
Procedimientos de enfermería	8	28.6%	14	50.0%	6	21.4%
Poco apoyo de compañeros	6	21.4%	18	64.3%	4	14.3%
Médico ausente cuando se necesita	6	21.4%	16	57.2%	6	21.4%
Recibir información insuficiente del médico	3	10.7%	19	67.9%	6	21.4%
Ver a un paciente sufrir	6	21.4%	22	78.6%	0	0.0%
Insuficiente preparación para ayudar emocionalmente al paciente	2	7.1%	26	92.9%	0	0.0%
La prescripción incorrecta del médico	6	21.4%	14	50.0%	8	28.6%
Médico ausente ante una urgencia	10	35.8%	16	57.1%	2	7.1%
			Nivel Alto	Nivel Medio	Nivel Bajo	
DIMENSIÓN AMBIENTE PSICOLÓGICO	N°	%	N°	%	N°	%
	4	14.3%	20	71.4%	4	14.3%

Interpretación:

Se observa que el 71.4% del personal de enfermería percibió que el estrés laboral según el ambiente psicológico fue de nivel medio, 14.3% nivel bajo, y 14.3% nivel alto.

Según principales indicadores del ambiente psicológico, la mayoría del personal de enfermería manifestó que las situaciones que “a veces” les produce estrés laboral son: los procedimientos de enfermería 50%, poco apoyo de compañeros 64.3%, médico ausente cuando se le necesita 57.2%, información insuficiente del médico 67.9%, ver a un paciente sufrir 78.6%, insuficiente preparación para ayudar emocionalmente al paciente 92.9%, prescripción incorrecta del médico 50%, y médico ausente ante una urgencia 57.1%.

Tabla 9. Estrés Laboral según ambiente social en el Personal de Enfermería del Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022

Principales Indicadores	Nunca		A veces		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%
Recibir críticas del médico	4	14.3%	24	85.7%	0	0.0%
Problemas o conflictos con supervisor	12	42.9%	16	57.1%	0	0.0%
Problemas o conflictos con médicos	10	35.7%	14	50.0%	4	14.3%
Miedo a cometer error en procedimientos	8	28.6%	16	57.1%	4	14.3%
Tomar decisión cuando el médico no se encuentra	4	14.3%	20	71.4%	4	14.3%
Rotar a otro servicio por falta de personal	6	21.4%	22	78.6%	0	0.0%
Dificultad para trabajar con otros compañeros	8	28.6%	18	64.3%	2	7.1%
	Nivel Alto		Nivel Medio		Nivel Bajo	
DIMENSIÓN AMBIENTE SOCIAL	N°	%	N°	%	N°	%
	10	35.7%	14	50.0%	4	14.3%

Interpretación:

Se observa que el 50% del personal de enfermería percibió que el estrés laboral según el ambiente social es de nivel medio, 35.7% nivel alto, y 14.3% nivel bajo.

Según principales indicadores del ambiente social, la mayoría del personal de enfermería manifestó que las situaciones que “a veces” les produce estrés laboral son: recibir críticas del médico 85.7%, problemas o conflictos con el supervisor 57.1%, conflictos con médicos 50%, miedo a cometer errores en procedimientos 57.1%, tomar decisiones en el paciente cuando el médico no se encuentra 71.4%, rotar a otro servicio por falta de personal 78.6%, y dificultades para trabajar con otros compañeros 64.3%.

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Enunciado de la Hipótesis:

HA. Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario con la atención recibida, y el estrés laboral en el personal de enfermería durante pandemia COVID-19 en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022.

H0. No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario con la atención recibida, y el estrés laboral en el personal de enfermería durante pandemia COVID-19 en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022.

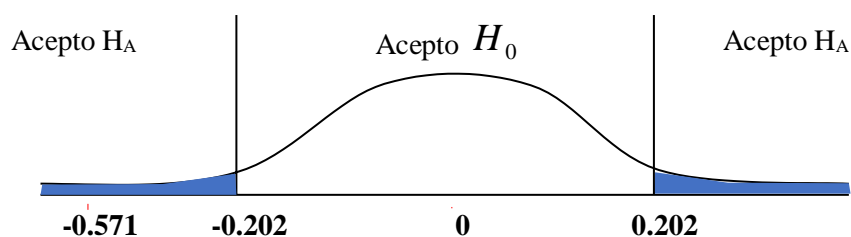
Parámetros estadísticos:

- Prueba estadística: Rho de Spearman
- Nivel de confianza: 95%
- Decisión estadística: Si la significancia bilateral (p) es menor que 0.05, se acepta la hipótesis alterna.

Resultado:

Tabla 10. Relación entre la satisfacción del usuario con la atención recibida y el estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022

		SATISFACC	ESTRES
Rho de Spearman	SATISFACC	Coeficiente de correlación 1,000	-,571
		Sig. (bilateral) .	0,000
		N 95	28
ESTRES	ESTRES	Coeficiente de correlación -,571	1,000
		Sig. (bilateral) 0,000	.
		N 28	28



Interpretación:

La prueba estadística de Rho de Spearman halló un coeficiente de correlación $r = -0.571$, y una significancia bilateral $p = 0.000$, existiendo una relación significativa negativa (inversa), es decir que a medida que el nivel de estrés en los enfermeros se incrementa, la satisfacción de los usuarios con la atención recibida disminuye. Por tanto se acepta la hipótesis alterna de investigación (HA).

IV. DISCUSIÓN

La satisfacción constituye un indicador de calidad de los servicios proporcionados durante la atención de salud, siendo fundamental que las instituciones de salud evalúen periódicamente si los usuarios tienen plena satisfacción con las actividades del profesional de enfermería, por lo que en el presente estudio se analizó dicho tema al identificar que en el Centro de Salud Guadalupe los usuarios se mostraban irritados o disconformes con la atención que le proporcionaban.

Al analizar la primera variable descriptiva “**nivel de satisfacción con la atención recibida**” en los usuarios atendidos en el Centro de Salud Guadalupe de Ica, se halló en forma global que la mayoría presentaba una satisfacción media (65.3%), es decir que manifestaron que no estaban totalmente conformes con las actividades que realizaba el profesional de enfermería, resultado que se asemeja a lo hallado por **Zárate L.**⁽²¹⁾, quien refiere que la satisfacción de usuario en un Centro de Salud de Ate presentaban regular nivel de satisfacción (72.5%), quienes afirmaban que a veces el profesional brindaba los cuidados necesarios. Asimismo, **Tello W.**⁽¹⁵⁾ confirma este resultado, ya que encontró que en mayor proporción los usuarios de un Centro de Salud de Lima presentaban satisfacción de nivel medio (46.1%), y **Quispe Y.**⁽¹⁷⁾ en Arequipa, halló en un centro de salud que la mayoría de adultos presentaba regular satisfacción con el cuidado de enfermería. Sin embargo, otros investigadores difieren con este resultado, tal es así que **Flores M.**⁽²²⁾ reportó que la mayoría de usuarios de un consultorio externo en Iquitos presentaban baja satisfacción con la atención recibida (94.5%), y **Gómez, Pecho y Becerra**⁽⁸⁾ evidenciaron que, en un centro de nivel primario de Ica, los usuarios presentaban baja satisfacción con la atención recibida (61.7%).

Según dimensiones de la satisfacción del usuario, se analizó tres componentes vitales. En la **dimensión “humana”**, la mayoría de los usuarios refirieron que estaban medianamente satisfecho con el trato y consideración que les brindaban los profesionales de enfermería (72.6%), tal es así que en mayor predominio refirieron que la enfermera les inspiraba confianza, o a veces le trataban con respeto, o a veces mostraban paciencia durante la atención, y a veces mostraba interés en su problema de salud, indicadores que muestran que existen deficiencias a la hora de proporcionar un cuidado humano con empatía en los profesionales de enfermería. Este resultado se asemeja a **Zárate L.**⁽²¹⁾ quien halló que la mayoría de usuarios de un centro de salud de Ate durante la pandemia del Covid-19, tenía regular satisfacción con el trato humano y la empatía que brindaba el personal de enfermería, no coincidente con lo encontrado por **Flores M.**⁽²²⁾ quien manifiesta que el trato o empatía que brindaba la enfermera era de nivel bajo en el 94.5%.

Con respecto a la **dimensión “técnica”**, en el presente estudio se evidenció que en mayor predominio los usuarios atendidos tenían una media satisfacción con las habilidades y competencias de los enfermeros (57.9%), ya que estuvieron poco conformes con la orientación de salud, el horario programado de la cita, o al percibir que la enfermera sólo a veces demostraba

seguridad en los procedimientos médicos, o debido a que los usuarios sintieron que los procedimientos que se le realizaron a veces fue de forma cuidadosa, todos estos indicadores muestran que es necesario que el profesional de enfermería mejore sus actividades asistenciales en el cuidado del usuario. Este resultado se asemeja a lo encontrado por **Tello W.**⁽¹⁵⁾ quien reporta que, al analizar la dimensión técnica, la mayoría de usuarios presentó nivel medio de satisfacción con 48.7%.

En la **dimensión “entorno”**, el cual estuvo referido a la opinión sobre el mantenimiento del ambiente o aspectos tangibles en donde se realizó la consulta de enfermería, la mayoría de usuarios presentó alta satisfacción (81.1%), quienes manifestaron con mayor predominio que la enfermera siempre brindó privacidad, o siempre estuvo disponible, y que el ambiente fue siempre agradable y limpio, con una ventilación adecuada e iluminación, y que los materiales empleados para la atención de salud siempre estuvieron disponibles. Este resultado no es coincidente con los antecedentes citados, tal es así que **Tello W.**⁽¹⁵⁾ manifiesta que la mayoría de usuarios presentó media satisfacción con la dimensión de entorno proporcionado por el personal de enfermería, y **Gómez, Pecho y Becerra**⁽⁸⁾ también se contraponen a este hallazgo, quienes reportaron que los usuarios manifestaron que estaban con baja satisfacción con los aspectos tangibles proporcionados en la atención de enfermería.

En cuanto a la segunda variable descriptiva **“estrés laboral”**, se determinó conocer el grado de desgaste físico y emocional que sentía el personal de enfermería, encontrando en el presente estudio que la mayoría presentaba un nivel medio de estrés con 57.1%, lo que muestra que los enfermeros están sintiendo cierta proporción de agotamiento, fatiga y sobrecarga de trabajo en su centro laboral, lo que estaría afectando su estado de salud psicológico y físico. Esta situación también estaría ocasionando que los cuidados que brindan al usuario no están siendo óptimos, ya que el estrés laboral constituye un problema de salud que impacta en la capacidad de respuesta, en sus habilidades profesionales, y en la calidad de atención, originando que la satisfacción de los usuarios no sea de nivel alto. Los resultados del nivel de estrés laboral coinciden con diversos investigadores, así se tiene a **García P.**⁽¹¹⁾ quien halló que, en un establecimiento de salud de México, que los enfermeros que enfrentaban la pandemia del Covid-19, tenía nivel medio de estrés laboral con 59.5%, semejante también a lo reportado por **Morales R.**⁽¹⁶⁾ al evidenciar en un establecimiento de salud de Piura que el 60% de enfermeros en la pandemia del Covid-19 tenía nivel medio de estrés laboral., y **Aldazabal P.**⁽²⁰⁾ manifiesta que con mayor predominio los enfermeros que laboraban en el contexto de la pandemia del Covid-19, presentaban estrés de nivel medio con 47.1%.

Según las **dimensiones del estrés laboral**, se pudo hallar que en cuanto a la dimensión **“ambiente físico”**, la mayoría del personal de enfermería presentó un nivel medio con 64.3%, quienes

expresaron que las principales situaciones que les producía desgaste, era debido a que a veces existían interrupciones frecuentes en sus laborales, o debido al turno imprevisible o como consecuencia de realizar demasiadas tareas que no eran de su competencia, a su vez con mayor predominio refirieron que a veces la falta de tiempo para realizar sus procedimientos de enfermería, aunado a la falta de persona en el servicio, les producía estrés laboral. Este resultado se asemeja a **Pozo y Rodríguez**⁽¹⁴⁾, quien encontró que en enfermeros que laboraban en la pandemia del Covid-19 en un establecimiento público de Lima, presentaban estrés laboral según ambiente físico de nivel medio con mayor predominio (55%), sin embargo, no concuerda con lo reportado por **Aldazabal P.**⁽²⁰⁾ quien manifiesta que en enfermeros de un establecimiento de salud de Lima presentaban con mayor predominio estrés laboral según el ambiente físico, de nivel bajo con 57.8%.

Concerniente a la dimensión “**ambiente psicológico**”, la mayoría del personal de enfermería lo percibió en un nivel medio con 71.4%, en el cual refirieron que las situaciones que a veces les producía estrés laboral eran el poco apoyo de sus compañeros de trabajo, debido a la ausencia del médico o recibir insuficiente información del médico, o producto del sufrimiento de un paciente, así como también tener insuficiente preparación para ayudar emocionalmente al paciente. Este resultado coincide con **Aldazabal P.**⁽²⁰⁾ quien reportó que el ambiente psicológico en el estrés laboral, fue percibido por los enfermeros de nivel medio 47.1%, y la investigación de **Pozo y Rodríguez**⁽¹⁴⁾, confirman este resultado, al hallar que el ambiente psicológico fue de nivel medio con 72%.

Finalmente en la dimensión “**ambiente social**”, el personal de enfermería del Centro de Salud Guadalupe también percibió un nivel medio de estrés laboral (50%), quienes manifestaron con mayor predominio, que las situaciones que “a veces” les producían desgaste laboral fueron el recibir críticas del médico, tener conflictos con el supervisor, el tener miedo a equivocarse en los procedimientos de enfermería, rotar a otro servicio por falta de personal, y la dificultad para trabajar con otros compañeros. Este resultado también concuerda con lo hallado por **Pozo y Rodríguez**⁽¹⁴⁾, ya que el 78% de los enfermeros que encuestaron tuvieron nivel medio de estrés laboral según el ambiente social, y **Aldazabal P.**⁽²⁰⁾ también confirma este resultado, al reportar que el ambiente social en el estrés laboral, era de nivel medio en los enfermeros con 55.9%.

Al establecer **la relación entre ambas variables de estudio**, se halló mediante prueba estadística de Rho de Spearman una relación significativa ($r = - 0.571$, $p = 0.000$), comportándose de forma negativa o inversa, es decir que a medida que el estrés en los enfermeros se incrementa o eleva, la satisfacción de los usuarios con la atención recibida disminuye, resultado que es coincidente con **Bernilla R.**⁽¹⁹⁾ quien encontró relación entre calidad del cuidado y el estrés laboral en enfermeros durante la pandemia del Covid-19 ($p=0.000$), argumentando que el estrés es un

problema laboral que afecta la atención del usuario, en el cual los enfermeros con gran desgaste y fatiga brindaban un deficiente cuidado, coincidiendo también con **Oroya A.**⁽¹⁸⁾ quien también reportó que el estrés que poseían las enfermeras, afectaba la calidad de atención a pacientes durante la pandemia del Covid-19 en un establecimiento de salud de Lima ($p=0.000$), de este resultado urge la necesidad de abordar dicho problema de salud mental, ya que el estrés condiciona a que los enfermeros se encuentren con gran desgaste físico, nerviosismo y con episodios de ansiedad, lo que origina que el cuidado que brindan no sea satisfactorio para los usuarios, existiendo brechas significativas que se deben abordar a nivel institucional.

V. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario con la atención recibida y el estrés laboral en el personal de enfermería según prueba estadística de Rho de Spearman ($p=0.000$), comportándose dicha relación de forma negativa, es decir que a medida que el nivel de estrés en los enfermeros se incrementa, la satisfacción de los usuarios con la atención recibida disminuye. Por tanto se acepta la hipótesis alterna de investigación.
2. La mayoría de los usuarios tuvo un nivel medio de satisfacción con la atención recibida con 65.3%, en menor proporción el 30.5% tuvo alta satisfacción y 4.2% baja satisfacción. En la dimensión humana se halló nivel medio de satisfacción en el 72.6%, seguido de nivel alto 25.3% y nivel bajo 2.1%. Según la dimensión técnica, la mayoría de los usuarios tuvo nivel medio de satisfacción con 57.9%, seguido de nivel alto de satisfacción 33.7% y nivel bajo en el 8.4%. Según la dimensión entorno, la mayoría de los usuarios tuvo alta satisfacción con 81.1%, seguido de nivel medio 16.8% , y nivel bajo 2.1%.
3. El estrés laboral en el personal de enfermería fue de nivel medio 57.1%, seguido de nivel bajo 35.8% y nivel alto en el 7.1%. Según la dimensión ambiente físico se encontró con mayor predominio estrés laboral de nivel medio 64.3%, seguido de nivel alto 28.6% y nivel bajo 7.1%. Según la dimensión psicológica, el estrés laboral fue de nivel medio con 71.4%, seguido de nivel alto 14.3% y nivel bajo 14.3%. En la dimensión ambiente social, el estrés laboral fue de nivel medio con 50%, seguido de nivel alto 35.7%, y nivel bajo 14.3%.

VI. RECOMENDACIONES

1. Al evidenciar una relación entre ambas variables de estudio, se recomienda a las autoridades del Centro de Salud de Guadalupe realizar un análisis situacional y diagnóstico sobre la calidad de atención que el personal de enfermería está proporcionando, identificando deficiencias y barreras que estuvieran originando insatisfacción tanto en la admisión del usuario, como en el servicio especializado. Asimismo las autoridades deben identificar periódicamente los niveles de estrés laboral en el personal de enfermería, e implementar mejores condiciones de trabajo para su reducción, logrando de esta forma que brinden una mejor atención al usuario.
2. Para elevar la satisfacción del usuario con la atención del personal enfermero, se recomienda al Jefe del Centro de Salud y el área de recursos humanos brindar capacitación periódica a los enfermeros sobre el cuidado humanizado al paciente, basado en principios bioéticos y apoyo espiritual al paciente. Para fortalecer las capacidades técnicas, es fundamental que se aperturen talleres de actualización de las funciones de enfermería, en concordancia con su especialidad y habilidad profesional. Para mejorar el entorno, el personal enfermero debe coordinar con las autoridades del centro de salud, para dotar a los servicios médicos de materiales, buena iluminación y ventilación del ambiente, asimismo orientar al personal enfermero para que brinde una atención personalizada oportuna y con privacidad, respetando los derechos del paciente.
3. Para reducir los niveles de estrés laboral, se recomienda a las autoridades que optimice la organización del personal de enfermería, incrementando el personal para aliviar la carga laboral, asignando tareas y funciones adecuadas según su especialidad, e implementando una buena rotación. También es necesario que, en coordinación con profesionales de psicología y psiquiatría, se aperture un programa psicoemocional en el cual los enfermeros participen para que se identifique las principales situaciones laborales que están originando el estrés, brindando a su vez apoyo psicológico y educación en técnicas de afrontamiento del estrés tales como la relajación, técnicas de respiración, incremento de la actividad física, descanso adecuado y actividades socio-recreativas. Finalmente recomendar a jefe del personal de enfermería, fomente el trabajo en equipo y las buenas relaciones sociales entre compañeros de trabajo, contribuyendo de esta forma a mejorar el clima laboral y reducir el estrés.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OMS. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Ginebra, Suiza; 2020. [Consulta 13 Octubre 2021]. Disponible: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Medscape. La pandemia duplica el burnout entre enfermeras. [En línea]. Rev. Electrónica Redacción Médica; 2020. [Consulta 14 Octubre 2021]. Disponible: <https://www.redaccionmedica.com/secciones/enfermeria/covid-pandemia-burnout-enfermeras-8270>
3. Campillay M. Contribución y desafíos de las enfermeras en tiempos Covid-19: Revisión narrativa de la literatura. [En línea]. Rev. Cultura de Cuidados; 2021. [Consulta 15 Octubre 2021] 25(60). Disponible: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/116765/1/CultCuid60Esp_07.pdf
4. Soto A. Barreras para atención eficaz en hospitales de referencia de Ministerio Salud del Perú: atendiendo pacientes en siglo XXI con recursos de siglo XX. [En línea]. Rev. Peruana Medicina Experimental Salud Pública; 2019. [Consulta 10 Noviembre 2021] 36(2). Disponible: [https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/4425/3329#:~:text=La%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20en,de%20vidas%20anualmente%20\(3\)](https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/4425/3329#:~:text=La%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20en,de%20vidas%20anualmente%20(3))
5. Chuquicusma T. et al. Calidad de servicio – nivel de satisfacción en hospital José Cayetano Heredia Perú año 2020. [En línea]. Rev. Univ. Zulia; 2020. [Consulta 08 Noviembre 2021] 11(31). Disponible: <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/34041>
6. Obando R, Arévalo J, Aliaga R, Obando M. Ansiedad, estrés y depresión en enfermeros de emergencia Covid-19. [En línea]. Rev. Index de enfermería; 2020. [Consulta 29 Octubre 2021] 29(4). Disponible: <https://ciberindex.com/index.php/ie/article/view/e13056>
7. Becerra B, Ybaseta J. Salud autopercebida en trabajadores de enfermería en primer nivel atención durante pandemia COVID-19. [En línea]. Rev. Méd. Panacea; 2020. [Consulta 30 Octubre 2021] 9(2). Disponible: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/330/475>
8. Gómez M, Pecho L, Becerra B. Satisfacción de usuario externo en establecimiento de atención primaria en pandemia COVID-19. [En línea]. Rev. Méd. Panacea; 2020. [Consulta 02 Noviembre 2021] 9(3). Disponible: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369>

9. Zurita A. Niveles de depresión, ansiedad y estrés en enfermeras – enfermeros en emergencia sanitaria COVID-19. [Tesis licenciatura]. Quito, Ecuador: Universidad Central de Ecuador; 2021. Disponible: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/24624/1/FCP-CPC-ZURITA%20ADRIANA.pdf>

10. Núñez E. Nivel satisfacción de usuarios en proceso de atención ante COVID-19 en Centro Salud Martínez. [Tesis licenciatura]. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2021. Disponible: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32585/1/NU%C3%91EZ%20BUSTAMANTE%20EVELYN%20ESPERANZA%20%283%29.pdf>

11. García P, Jiménez A, Hinojosa L, Gracia G, Cano L, Abel daño A. Estrés laboral de enfermeras en Hospital Público de Zona Fronteriza de México, en contexto de pandemia COVID-19. Rev. Salud Pública. [Internet] 2020. [Consultado el 08 mayo 2021] 2020(1). Disponible: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/31332/32042>

12. Pérez J. et al. Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por COVID-19 en Hospital Universitario Cmdte. Manuel Fajardo. [En línea]. Rev. Medicentro Electrónica; 2020. [Consulta 28 Octubre 2021]. Disponible: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300630

13. Reyes V. Estrés agudo en personal enfermería expuesto y recuperado de COVID-19, de atención directa. [Tesis Maestría]. México: Univ. Autónoma Puebla; 2021. Disponible: <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/12690>

14. Pozo E, Rodríguez G. Estrés laboral en profesionales de enfermería de servicio emergencia de Hospital María Auxiliadora durante pandemia 2022. [Tesis licenciatura]. Lima, Perú: Univ. María Auxiliadora; 2022. Disponible: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/901/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

15. Tello W. Nivel satisfacción de usuario sobre calidad de atención brindada por enfermeros en Centro de Salud Lima 2021. [Tesis licenciatura]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor San Marcos; 2021. Disponible: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y

16. Morales R. Estrés laboral de licenciados enfermería de área COVID Hospital Cayetano Heredia de Piura Mayo 2021. [Tesis licenciatura]. Piura, Perú: Universidad Nacional de Piura; 2021. Disponible:

<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2855/ENFE-MOR-VIL-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

17. Quispe Y. Nivel de satisfacción de adulto respecto a cuidado de la enfermera en Centro de Salud San Martín Socabaya – Arequipa 2021. [Tesis licenciatura]. Huancayo, Perú: Univ. Continental 2021. Disponible: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11747/1/IV_FCS_504_TE_Quispe_Zanabria_2022.pdf
18. Oroya A. Estrés laboral y gestión de calidad de atención de enfermería en pacientes Covid en Hospital Hipólito Unanue 2021. [Tesis Maestría]. Lima, Perú: Univ. César Vallejo; 2021. Disponible: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69153/Oroya_MAT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Bernilla R. Estrés laboral y calidad en cuidado de personal enfermería en escenario pandémico de Servicio Emergencia en Hospital Público de Lambayeque 2020. [Tesis Licenciatura]. Pimentel, Perú: Univ. Señor de Sipán; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9749/Bernilla%20De%20La%20Cruz%20Rosa%20Margarita%20%26%20Silva%20P%c3%a9rez%20Gisela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Aldazabal Y. Estrés durante pandemia en enfermeros de primera línea en hospital covid-19 en Lima. [En línea]. Rev. Ágora; 2020. [Consulta 17 Octubre 2021] 7(2):107-13. Disponible en: <https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/125>
21. Zárate L. Calidad de atención – satisfacción de paciente con covid19 en Centro Salud Fortaleza Ate 2020. [Tesis Maestría]. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53123/Z%c3%a1rate_ALW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Flores M. Satisfacción de usuarios en consultorio externo, tiempo de covid 19 en IPRESS I-2 Los Defines de San Juan Bautista 2020. [Tesis licenciatura]. Iquitos, Perú: Universidad Privada de Selva Peruana; 2020. Disponible: <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/181/TESIS%20UPS%20FLORES%20MURAYARI,%20MARJORIE%20ALEXIS%202020.pdf>
23. Pereyra M, Benabente R. Estrés y desempeño laboral en personal enfermería de Servicio Emergencia de Hospital Santa María Socorro Ica 2021. [Tesis licenciatura]. Ica, Perú: Universidad Autónoma de Ica; 2021. Disponible en Biblioteca Física de la Universidad.

24. Ortega G, Rojas J, Vargas B. Nivel de satisfacción de pacientes sobre cuidado enfermero en servicio emergencia de Hospital Nacional. [Trabajo Académico de Especialidad]. Lima, Perú: Univ. Cayetano Heredia; 2019. Disponible: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guisel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción de usuario externo en Centro de Salud de Zona Rural Peruana. [En línea]. Rev. Recien; 2020. [Citado el 15 Noviembre 2022] 9(1): 3-15. Disponible: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
26. Curasi E. Calidad de cuidado de enfermería, satisfacción de usuarios en servicio emergencia de Hospital Regional en Moquegua. [Tesis Especialidad]. Arequipa, Perú: Univ. Nac. San Agustín de Arequipa; 2020. Disponible: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11681/SEcumied.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
27. Ayuntamiento de Madrid. El estrés laboral y su prevención. [En línea]. Salud Pública de Madrid, España; 2016. [Citado el 18 Noviembre 2022]. Disponible: <https://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>
28. Clínica Previsora General. Síntomas del Estrés laboral. [En línea]. Barcelona, España; 2018. [Citado el 16 Noviembre 2022]. Disponible: <https://www.previsorageneral.com/sintomas-del-estres-laboral/>
29. Sampieri H, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación científica. [En línea]. 6ta ed; Editorial Mac Graw Hill Education. México; 2014. [Citado el 06 Febrero 2022]. Disponible: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
30. Alvarado C, Rojas J. Estrés en profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencia Covid-19 de un Hospital de Essalud, Callao – 2020. [Tesis licenciatura]. Lima, Perú: Universidad Ciencias y Humanidades; 2020. Disponible: https://repositorio.uclm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/518/Alvarado_CR_Rojas_JD_tesis_enfermeria_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

VIII. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

“Satisfacción del usuario con la atención recibida y estrés laboral en personal de enfermería durante la pandemia COVID-19 en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario con la atención recibida, y el estrés laboral en el personal de enfermería durante pandemia COVID-19 en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>PE1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario con la atención recibida durante la pandemia COVID-19 en forma global y según las dimensiones humana, técnica y entorno, en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022?</p> <p>PE2. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería durante la pandemia COVID-19 en forma global y según las dimensiones ambiente físico, psicológico y social, en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar cuál es la relación entre la satisfacción del usuario con la atención recibida, y el estrés laboral en el personal de enfermería durante pandemia COVID-19 en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>OE1. Identificar el nivel de satisfacción del usuario con la atención recibida durante la pandemia COVID-19 en forma global y según las dimensiones humana, técnica y entorno, en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022</p> <p>OE2. Analizar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería durante la pandemia COVID-19 en forma global y según las dimensiones ambiente físico, psicológico y social, en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022</p>	<p>HA. Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario con la atención recibida, y el estrés laboral en el personal de enfermería durante pandemia COVID-19 en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022.</p> <p>H0. No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario con la atención recibida, y el estrés laboral en el personal de enfermería durante pandemia COVID-19 en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022.</p>	<p>Variable 1. Satisfacción del usuario con la atención recibida</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dimensión humana • Dimensión técnica • Dimensión entorno <p>Variable 2. Estrés laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente físico • Ambiente psicológico • Ambiente social 	<p>Tipo de investigación: Estudio cuantitativo, transversal y descriptivo.</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Población: 28 profesionales que conforman el personal de enfermería y 3772 usuarios atendidos en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022.</p> <p>Muestra: La totalidad del personal de enfermería (28 profesionales entre técnicos y licenciados) y 95 usuarios (obtenido por fórmula estadística para población conocida). En total 123 sujetos.</p> <p>Técnica e instrumentos: Técnica de encuesta. El instrumento fue conformado por 2 cuestionarios validados.</p> <p>Análisis estadístico: Estadística descriptiva, frecuencias y porcentajes por cada una de las variables y según dimensiones y principales indicadores. Análisis Bivariado con prueba Rho de Spearman (95% confianza, $p < 0.05$).</p>

Anexo 2. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Índice final
VARIABLE 1. Satisfacción del usuario con la atención recibida	Es el grado de aceptación, bienestar o confort con la atención que recibió el usuario del profesional de enfermería, considerando su capacidad técnica, de entorno y humanística	Análisis de la satisfacción del usuario con la atención recibida del personal de enfermería en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022.	Dimensión humana	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad de la enfermera (o) • Respeto brindado por la enfermera(o) • Educación que manifestó la enfermera(o) • Capacidad de escucha de la enfermera(o) 	Satisfacción: Nivel alto: 45-57 puntos Nivel regular: 32-44 puntos Nivel bajo: 19-31 puntos
			Dimensión técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Atención oportuna • Seguridad en la atención de enfermería • Continuidad del cuidado por parte de la enfermera 	
			Dimensión entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad que brindó la enfermera durante el procedimiento de salud • Comodidad percibida en el procedimiento de enfermería • Integralidad en la atención 	

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Índice final
VARIABLE 2 Estrés laboral en personal de enfermería	Conjunto de reacciones emocionales y estresantes que se originan por situaciones de amenaza, el cual si es moderado o alto puede causar problemas de salud físicas y psicológicas.	Determinación del nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022.	Ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de la carga de trabajo • Interrupciones en realización de tareas • Personal y turno imprevisible • Sobrecarga de tareas • Falta de tiempo para apoyo al paciente • Falta de personal 	Estrés: Nivel alto: 80-102 puntos Nivel medio: 57-79 puntos Nivel bajo: 34-56 puntos
			Ambiente psicológico	<ul style="list-style-type: none"> • Alteración emocional ante sufrimiento del paciente • Preparación inadecuada para abordar problemas emocionales en el paciente • Escaso apoyo de personal • Incertidumbre en el tratamiento del paciente. 	
			Ambiente social	<ul style="list-style-type: none"> • Conflicto con equipo de salud • Conflicto con personal médico • Conflicto con enfermeras(o) • Conflicto con superiores o supervisores 	

Anexo 3. Instrumento de recojo de datos

“Satisfacción del usuario con la atención recibida y estrés laboral en personal de enfermería durante la pandemia COVID-19 en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022”



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN N° _____

Buen día soy bachiller de la Facultad de Enfermería de la UNICA y el presente cuestionario, tiene por objeto recolectar su valiosa información sobre la satisfacción del usuario con la atención recibida en el Centro de Salud Guadalupe. Por favor sírvase contestar todas las preguntas con sinceridad. Recuerda que esta encuesta es totalmente anónima y no tienes por qué poner tu nombre. Gracias.

I. DATOS GENERALES.

1) **Edad:** _____ años

2) **Sexo:**

- a) Masculino
- b) Femenino

3) **Nivel de estudios**

- a) Ninguno
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior técnico
- e) Superior universitario

4) **Estado Civil**

- a) Soltero(a)
- b) Casado(a)
- c) Conviviente
- d) Divorciado(a)
- e) Viudo(a)

II. SATISFACCIÓN

Marca con una X en el recuadro que consideres correcto.

Enunciado	Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
1 P ¿La enfermera que le atendió le inspiró confianza?			
2 P ¿La enfermera le trató con amabilidad?			
3 P ¿La enfermera le trató con respeto?			
4 P ¿La enfermera le trató con paciencia?			
5 P ¿La enfermera que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?			
6 P ¿Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?			
7 P ¿Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?			
8 P ¿La enfermera le informó/orientó a los pacientes y acompañantes ante cualquier duda?			
9 P ¿La consulta con la enfermera se realizó en el horario programado?			
10 P ¿La enfermera demostró seguridad al momento de realizar los procedimientos?			
11 P ¿La enfermera realizó los procedimientos de forma cuidadosa?			
12 P ¿La consulta con la enfermera fue interrumpida en cualquier momento?			
13 P ¿La atención en el consultorio con la enfermera se respetó su privacidad?			

	Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
14 P ¿La atención de la enfermera estuvo disponible en todo momento? (Al momento de pedir la cita)			
15 P ¿El ambiente donde la enfermera le atendió fue de su agrado?			
16 P ¿El ambiente donde le atendió la enfermera fue limpio?			
17 P ¿El ambiente donde le atendió la enfermera fue ventilado?			
18 P ¿El ambiente donde le atendió la enfermera fue iluminado?			
19 P ¿La enfermera tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos?			

Gracias por su colaboración

“Satisfacción del usuario con la atención recibida y estrés laboral en personal de enfermería durante la pandemia COVID-19 en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022”



CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL N° _____



Buen día soy bachiller de la Facultad de Enfermería de la UNICA y el presente cuestionario, tiene por objeto recolectar su valiosa información sobre el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud Guadalupe. Por favor sírvase contestar todas las preguntas con sinceridad. Recuerda que esta encuesta es totalmente anónima y no tienes por qué poner tu nombre. Gracias.

I. DATOS GENERALES.

1. Edad: _____ años

2. Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Estado Civil

- a) Soltero(a)
- b) Casado(a)
- c) Conviviente
- d) Divorciado(a)
- e) Viudo(a)

4. Años de servicio en la Institución:

- a) Menos de 1 año
- b) 1 a 5 años
- c) 6 a 10 años
- d) Más de 10 años

5. Condición Laboral:

- a) Nombrado
- b) Contratado

II. CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Marca con una X en el recuadro que consideres correcto, sobre la frecuencia con que las siguientes situaciones le han producido estrés:

N°	Enunciados	Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas			
2	Recibir críticas de un médico			
3	Realización de cuidados de enfermería (procedimientos)			
4	Sentirse impotente ante el caso de un paciente que no presenta mejoría			
5	Problemas o conflictos con un supervisor			
6	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana			
7	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros del servicio sobre problemas relacionados con esta área			
8	La muerte de un paciente			
9	Problemas o conflictos con uno o varios médicos			
10	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de			
11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros del servicio			
12	La gravedad de un paciente con quien entablé una relación			
13	El médico no está presente cuando un paciente está grave			
14	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente			
15	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente			
16	No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)			
17	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado			
18	No disponer de una respuesta satisfactoria a una pregunta			

		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
19	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible			
20	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal			
21	Ver a un paciente sufrir			
22	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de			
23	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente			
24	Recibir críticas de un supervisor			
25	Personal y turno imprevisible			
26	El método prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente			
27	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.; tareas administrativas)			
28	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente			
29	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio			
30	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería			
31	El médico no está presente en una urgencia médica			
32	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento			
33	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado			
34	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio			

Gracias por su participación

Anexo 4. Consentimiento informado.



TÍTULO:

“Satisfacción del usuario con la atención recibida y estrés laboral en personal de enfermería durante la pandemia COVID-19 en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022”

CONSENTIMIENTO INFORMADO N° _____

Yo, _____,

- usuario () ó
- Integrante del personal de enfermería ()

Mediante el presente documento, manifiesto que se me ha informado sobre el estudio titulado: **“Satisfacción del usuario con la atención recibida y estrés laboral en personal de enfermería durante la pandemia COVID-19 en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022”**, por lo cual el investigador me ha solicitado:

- Mi participación voluntaria en el presente estudio
- Contestar un cuestionario con preguntas sobre el tema antes mencionado.

A la vez me ha manifestado que:

- Se preservarán mis derechos humanos durante la participación
- El cuestionario es anónimo y no se consigna mis datos personales
- El estudio beneficiará a los usuarios y personal de enfermería en relación a la salud física y mental.
- Durante la ejecución del estudio, se aplicarán todas las medidas de protección para la prevención del COVID-19, en donde el investigador utilizará doble mascarilla, protector facial, botas, mameluco, guantes y distanciamiento de 1.5 metros al momento de proporcionarme el cuestionario.

Por tanto, al haber sido orientado(a) sobre el estudio, procedo a firmar el presente consentimiento informado de participación voluntaria.

Ica, ____ de _____ 2022

Firma del participante

Anexo 5. Confiabilidad del instrumento de recojo de datos

Confiabilidad del cuestionario de Satisfacción del usuario

N°	SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA																					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19			
1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	37		
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	53		
3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	1	45		
4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	45		
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	41		
6	3	2	2	2	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	47		
7	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	48		
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	37		
9	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	30		
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	40		
	0.3	0.3	0.2	0.3	0.5	0.4	0.5	0.5	0.2	0.7	0.5	1.1	0.2	0.3	0.5	0.5	0.3	0.2	0.5	8.12	44.23	
																					S Vi	VT

Datos calculados:

$$K = 19$$

$$\text{Suma de varianza individual } (\Sigma Vi) = 8.12$$

$$\text{Varianza del Total } (Vt) = 44.23$$

Fórmula de Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{19}{19-1} \left[1 - \frac{8.12}{44.23} \right]$$

$$\alpha = 0.861$$

Anexo 6. Gráficos estadísticos

Gráfico 1.

Porcentajes globales de la satisfacción del usuario con la atención recibida en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022

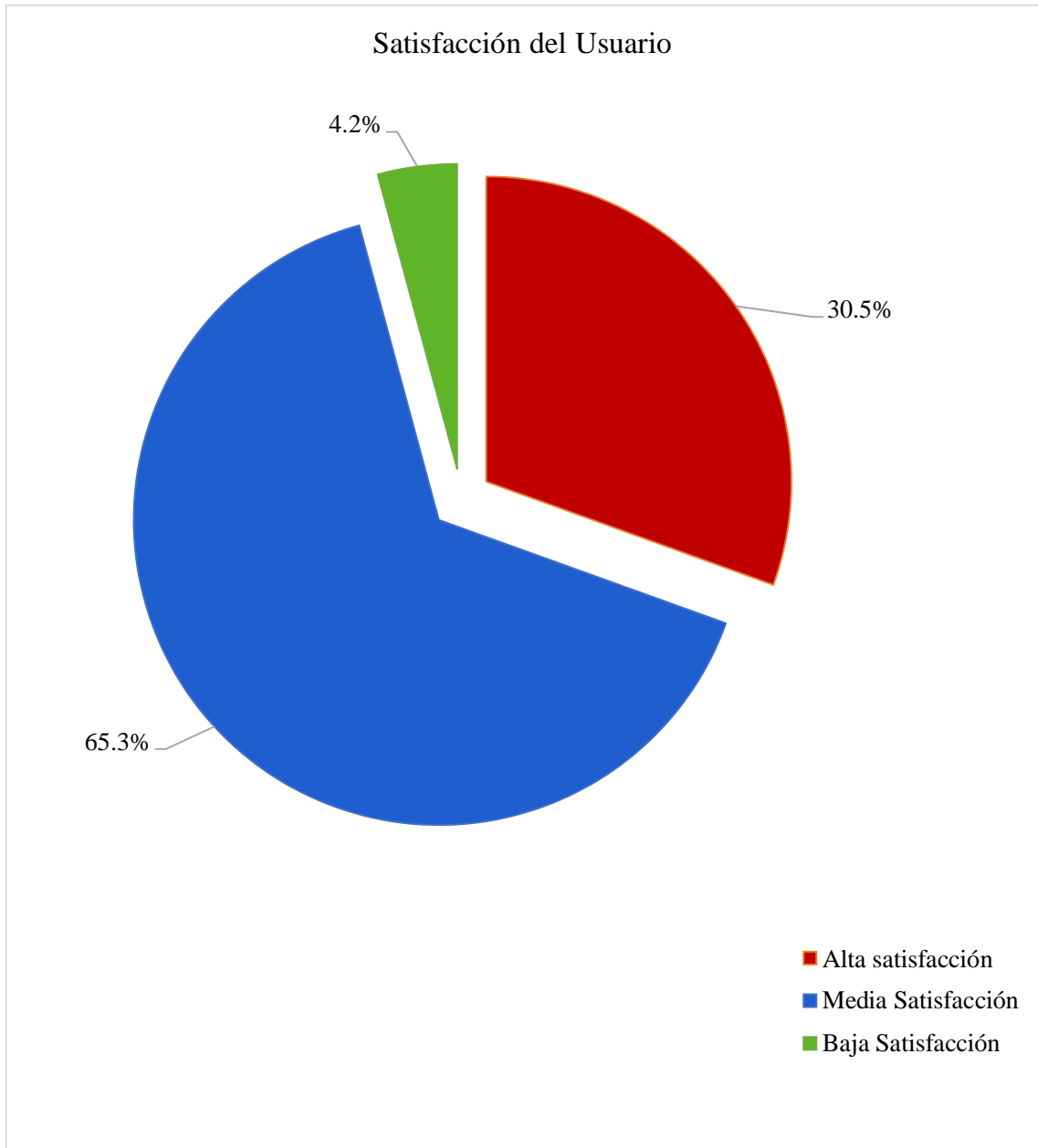


Gráfico 2.

**Porcentajes de la satisfacción del usuario con la dimensión humana en el Centro de Salud
Guadalupe, Ica 2022**

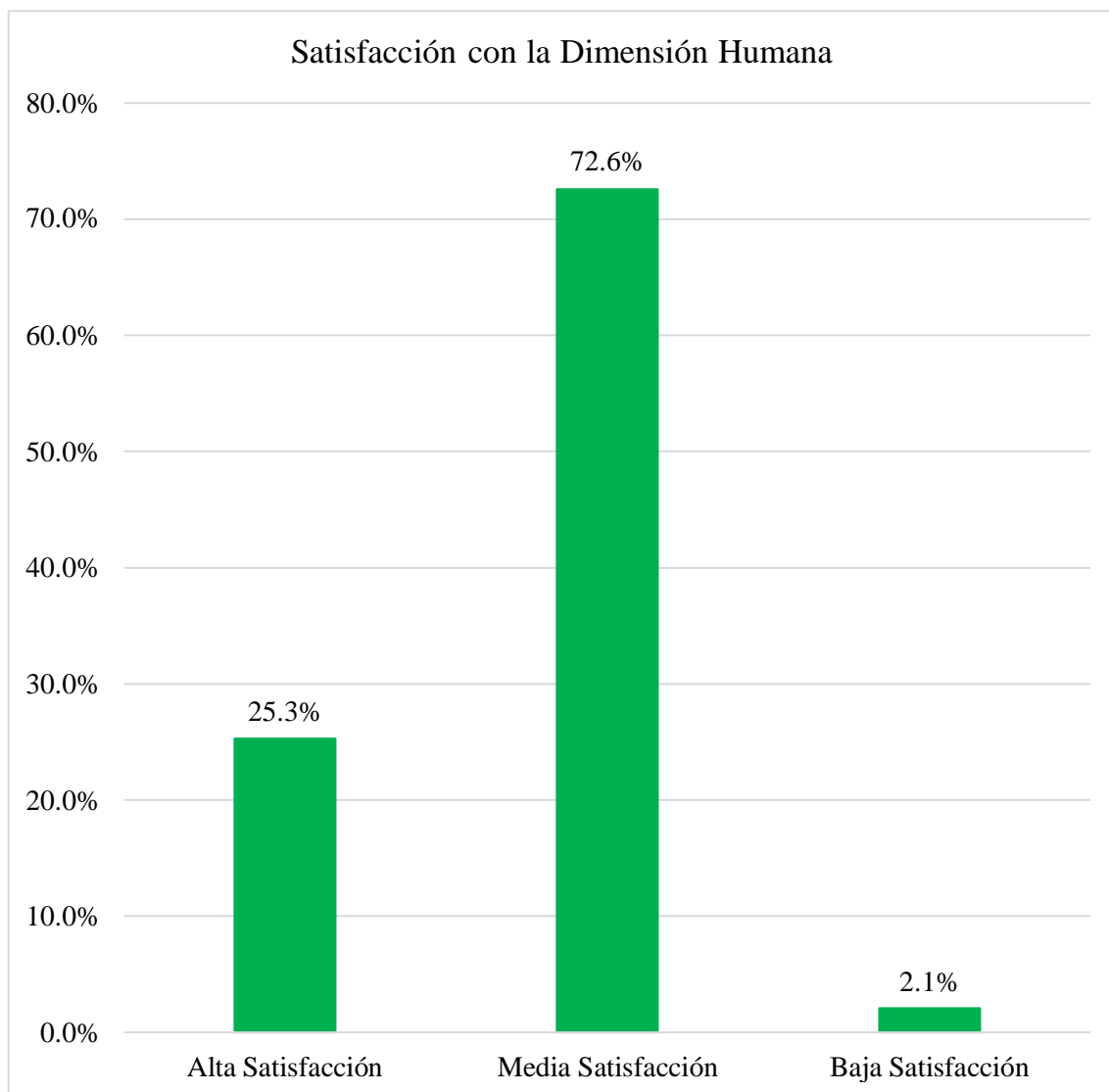


Gráfico 3.

**Porcentajes de la satisfacción del usuario con la dimensión técnica en el Centro de Salud
Guadalupe, Ica 2022**

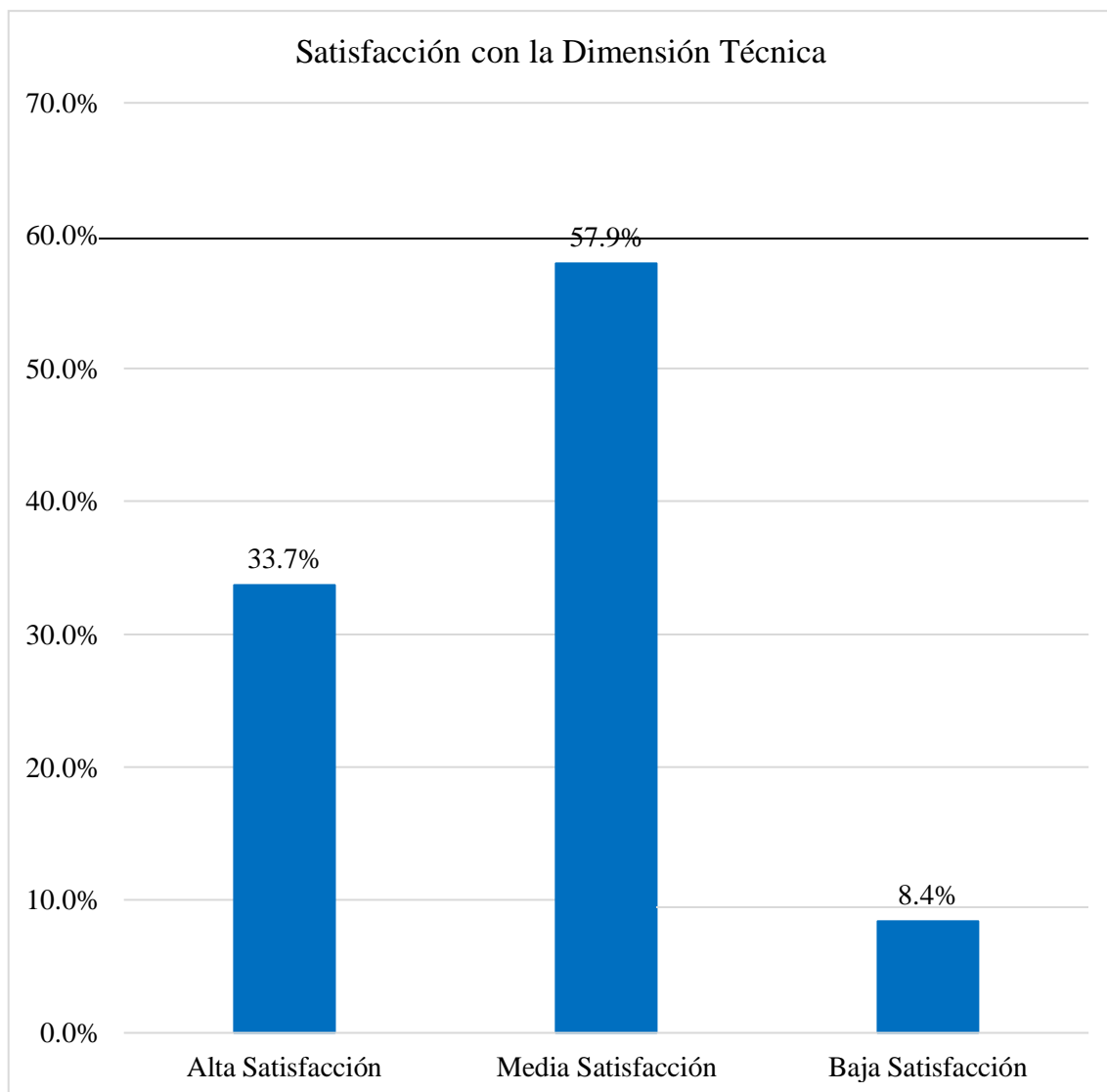


Gráfico 4.

**Porcentajes de la satisfacción del usuario con la dimensión entorno en el Centro de Salud
Guadalupe, Ica 2022**

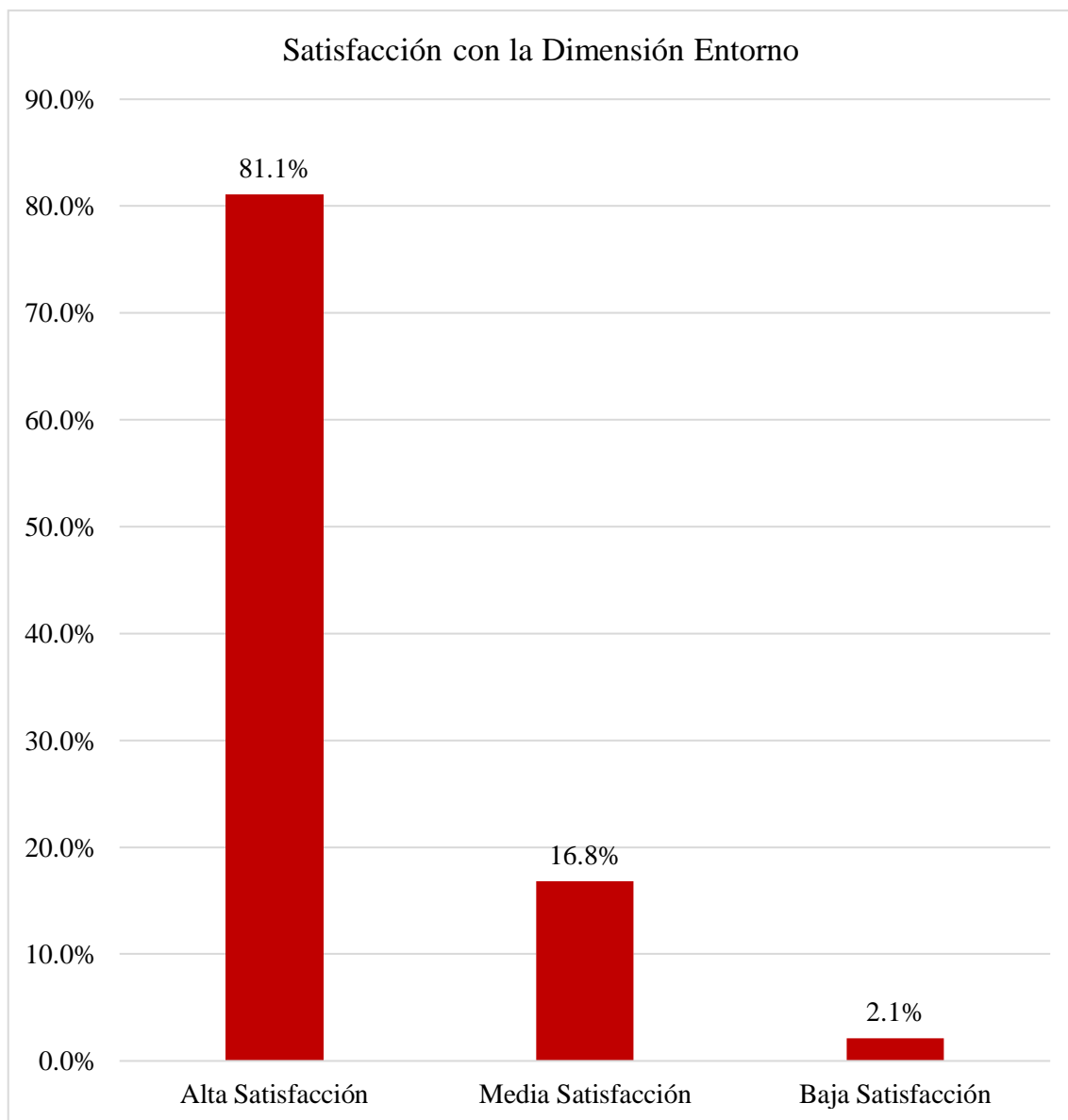


Gráfico 5.

**Porcentajes globales del estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Centro de Salud
Guadalupe, Ica 2022**

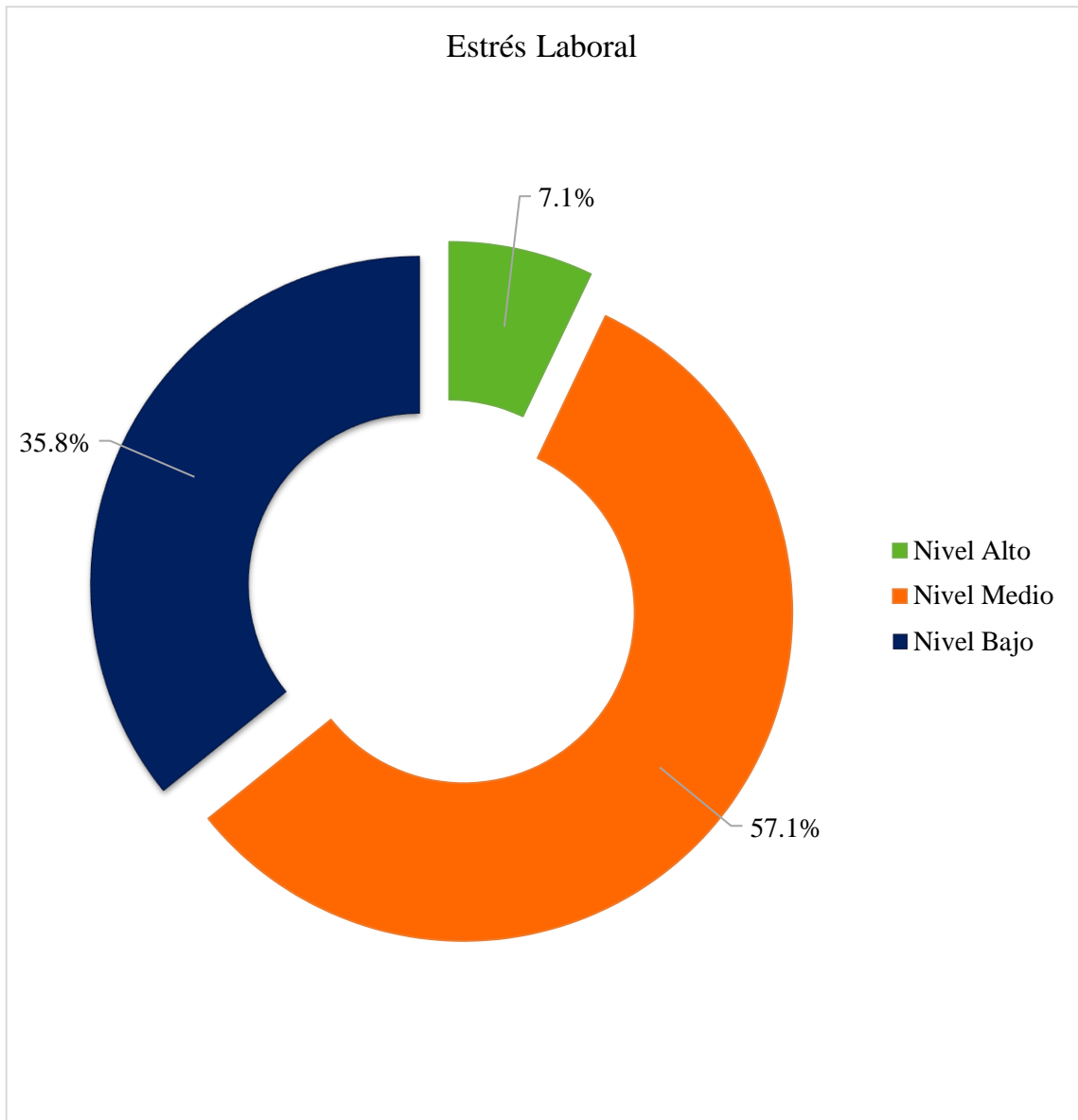


Gráfico 6.

Porcentajes del estrés laboral según ambiente físico en el Personal de Enfermería del Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022

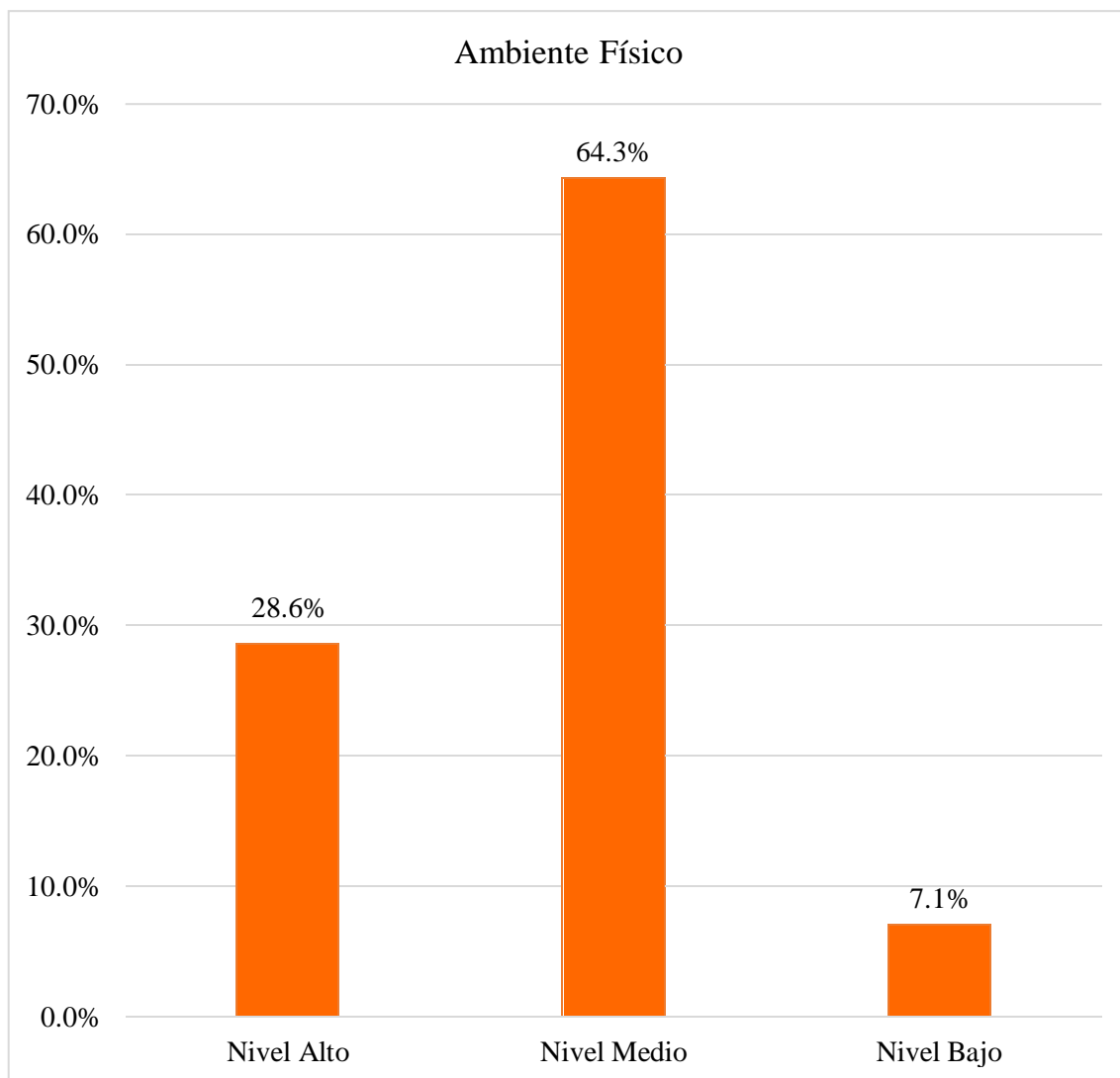


Gráfico 7.

Porcentajes del estrés laboral según ambiente psicológico en el Personal de Enfermería del Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022

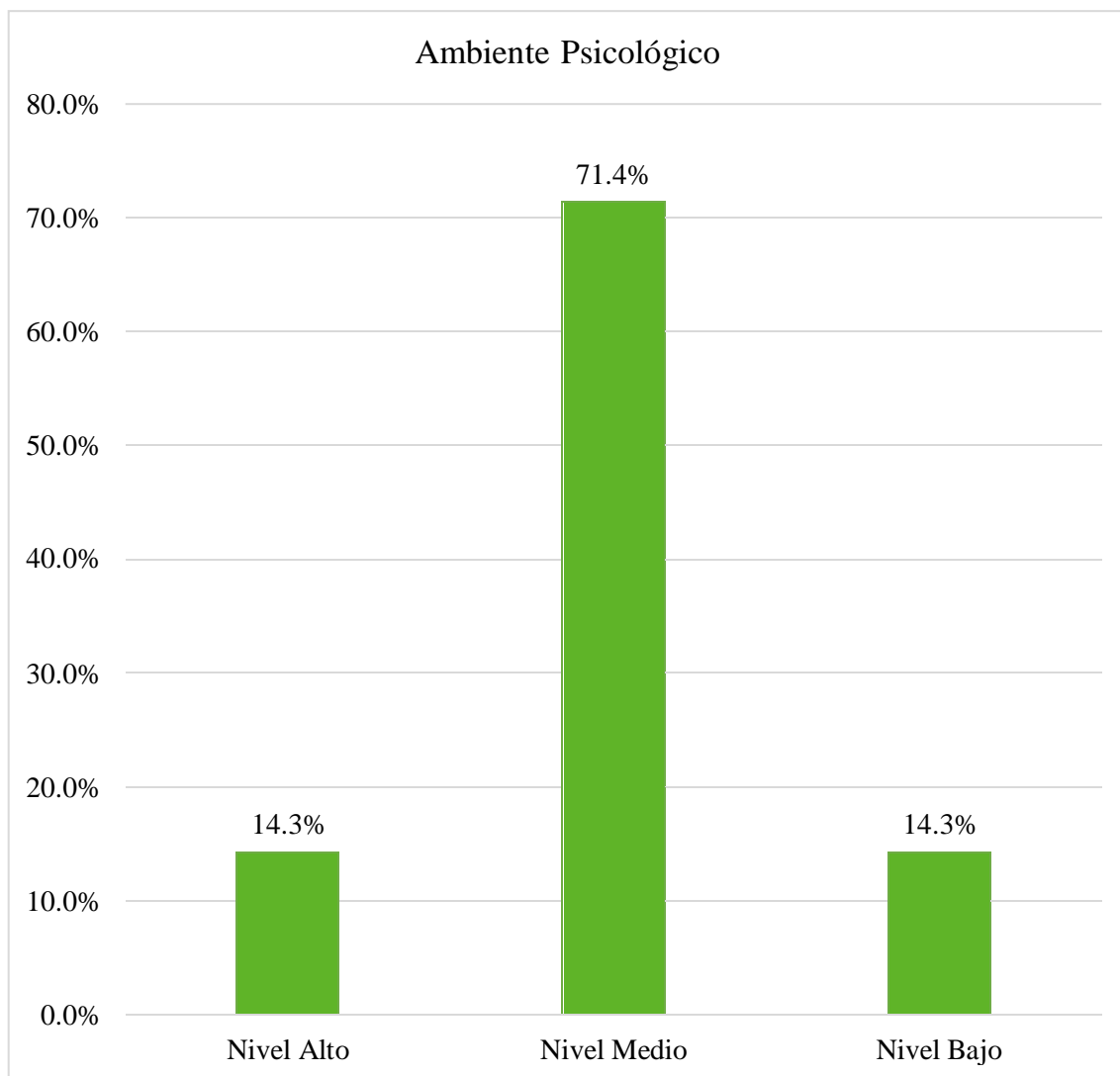
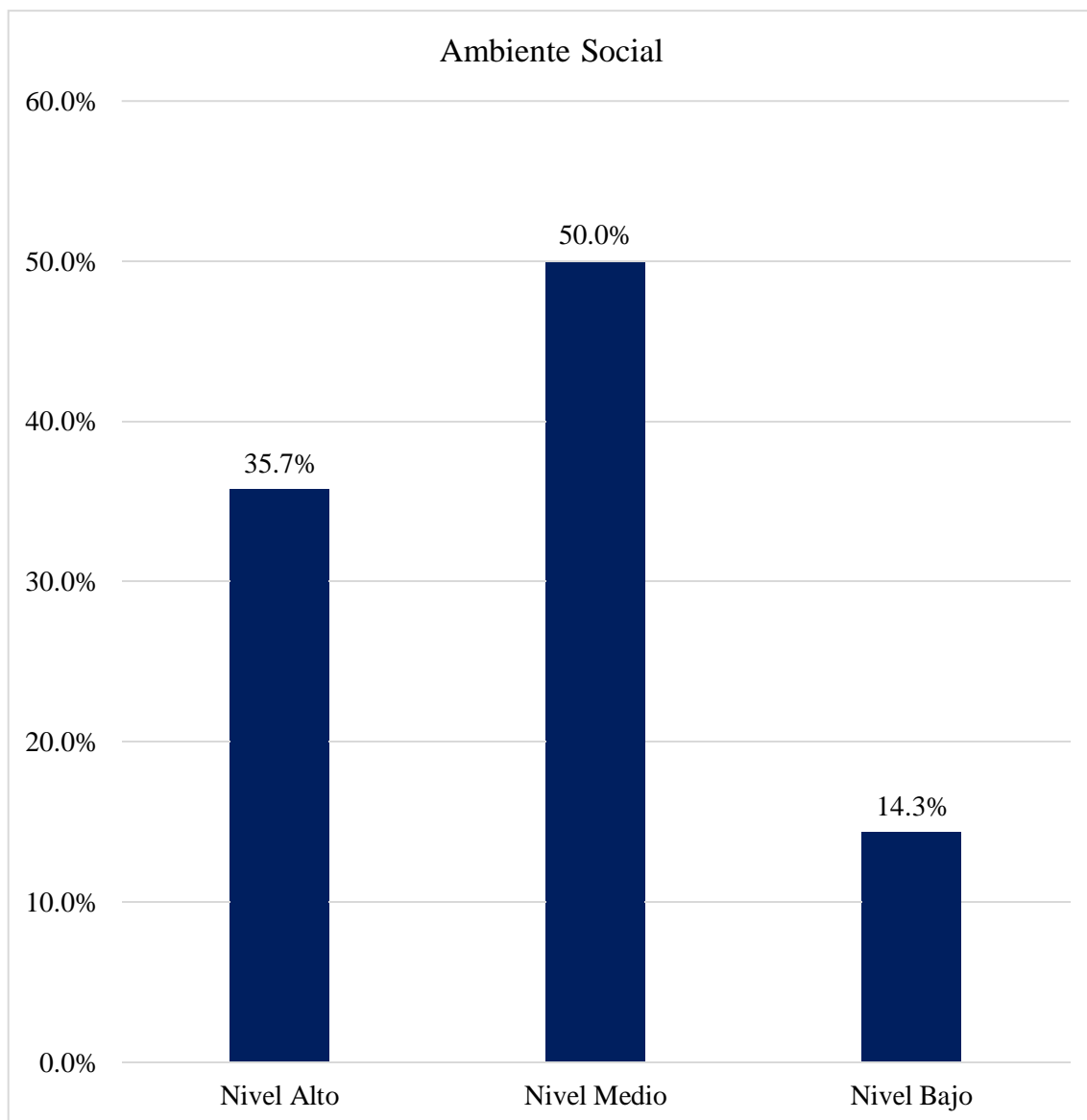


Gráfico 8.

Porcentajes del estrés laboral según ambiente social en el Personal de Enfermería del Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022



Anexo 7. Base de datos

N°	DATOS GENERALES				SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA																		
	Edad	Sexo	Nivel Educat	Estado Civil	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	35	2	3	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3
2	21	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3
3	25	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	1
4	27	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3
5	31	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3
6	26	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2
7	28	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3
8	31	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
9	23	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2
10	28	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3
11	29	1	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2
12	25	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
13	35	1	3	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
14	27	1	4	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2
15	28	1	4	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	2	2	1	1	3
16	28	1	3	1	3	3	3	3	1	3	1	1	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	3
17	36	1	4	2	2	2	3	3	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	3	2	3	3	3

18	24	1	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2
19	29	1	3	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2
20	28	1	4	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2
21	25	1	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	1	3	3	2	3	2	2	2
22	27	1	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
23	35	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	2	2	2	2	2
24	35	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
25	23	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3
26	33	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	1	2	3	2	1	1	2	3
27	24	2	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	1	3	3	2	3	3	3	3	1	3
28	33	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3
29	38	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
30	29	2	3	3	2	3	2	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1
31	22	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
32	34	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
33	20	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
34	70	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
35	50	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
36	29	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
37	42	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
38	26	2	4	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2

39	21	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
40	26	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
41	27	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
42	18	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
43	32	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	1	2	2
44	31	2	4	2	1	1	3	3	1	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2
45	31	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
46	30	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
47	24	2	4	1	2	2	2	1	1	2	3	3	1	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2
48	18	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
49	27	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3
50	21	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3
51	75	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
52	32	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
53	36	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3
54	36	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3
55	21	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
56	21	2	3	1	2	3	2	1	1	1	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
57	32	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
58	29	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
59	24	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2

60	24	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2
61	30	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3
62	30	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
63	23	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
64	26	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3
65	40	2	3	2	3	2	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1	3	1	3	2	2	2	2
66	63	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
67	35	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
68	18	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
69	24	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1
70	28	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3
71	22	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2
72	21	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
73	22	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
74	18	2	3	1	3	2	2	3	1	1	2	2	3	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1
75	34	2	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2
76	44	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
77	29	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
78	29	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2
79	39	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2
80	35	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2

81	20	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
82	18	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
83	29	2	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3
84	23	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
85	19	2	3	1	3	3	3	2	1	1	3	1	3	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3
86	34	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2
87	21	2	3	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	3	2	1	1	2	1
88	30	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2
89	28	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3
90	26	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2
91	32	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	1	1	3	2	3	3	2	3	3	2	2
92	28	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	3
93	50	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
94	26	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3
95	36	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3

N°	DATOS GENERALES					ESTRÉS LABORAL																																			
	Edad	Sexo	Estado Civil	Años Serv	Condic. Laboral	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34		
1	56	2	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	
2	57	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
3	34	2	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
4	33	1	3	2	2	2	1	3	1	1	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	
5	67	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1		
6	28	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1		
7	48	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2		
8	23	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1		
9	57	2	2	4	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
10	38	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
11	44	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	47	2	3	4	1	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	
13	54	2	3	4	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	
14	30	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
15	56	2	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2		
16	57	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	

Anexo 8. Documento de Autorización

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

ICA, 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2022

SOLICITUD: AUTORIZACION PARA EJECUTAR

TRABAJO DE INVESTIGACION-DESARROLLO

DE TESIS

SR. Cristiano Raúl Palacios Neyra

JEFE DEL CENTRO DE SALUD GUADALUPE

Yo **JOSE JUNIOR SOTOMAYOR LOZANO**, identificado con DNI 70302652, en mi condición de bachiller egresado de la **FACULTAD DE ENFERMERIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA**, domiciliado (a) en **Asociación de vivienda el porvenir A-01**, correo electrónico juniorsxdsi@gmail.com y celular **924047949**. Ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que siendo requisito para obtener mi título profesional debe ser por la modalidad de tesis, para desarrollar dicho proyecto solicito a su despacho la autorización para poder ejecutar el proyecto en el personal de enfermería y los usuarios atendidos titulado:

"SASTIFACCION DEL USUARIO CON LA ATENCION RECIBIDA Y ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE ENFERMERIA DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD GUADALUPE, ICA 2022"


Por lo expuesto ruego a usted señor director acceder a mi solicitud y emitir un documento de aceptación bajo normativa administrativa. Sin otro particular, me despido de Usted reiterando las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente


FIRMA

Nombre: Sotomayor Lozano José Junior

DNI: 70302652

GOBIERNO REGIONAL DE ICA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD ICA
RED DE SALUD ICA - VALLES NAZCA
MEMORIA DE SALUD GUADALUPE

C.D. ISABEL PALACIOS HERNANDEZ
RESPONSABLE DE ASISTENCIA
CXP N° 4000

30/09/2022

11-28/2022

Anexo 9. Evidencia fotográfica del estudio

