



Universidad Nacional  
**SAN LUIS GONZAGA**



## **Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional**

Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales Creative Commons, permitiendo a otras solo descargar sus obras y compartirlas con otras siempre y cuando den crédito, pero no pueden cambiarlas de forma alguna ni usarlas de forma comercial.

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



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

## CONSTANCIA N° 77 – 2025

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

**“Estrés Laboral y Calidad de Atención desempeñadas por enfermeras del Hospital Regional de Ica - 2023”**

Presentado por:

**Bach. FIORELLA MARITZA ESCRIBA MORALES**

El resultado obtenido es **4%** 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, 26 de mayo del 2025

  
28/05/25

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA  
FACULTAD DE ENFERMERIA  
UNIDAD DE INVESTIGACION  
  
Dra. NORMA PASTOR RAMÍREZ  
DIRECTORA

Operador LSO  
Fecha y hora: 26-mayo- 2025 11:37 A.M.  
Id: 116434072

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Enfermería



**Estrés Laboral y Calidad de Atención desempeñadas por  
enfermeras del Hospital Regional de Ica - 2023**

Línea de investigación

Salud pública y conservación del medio ambiente

INFORME FINAL DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

**Autor:**

BACH. ESCRIBA MORALES, FIORELLA MARITZA

**Asesor:**

MAG. YRMA ANGELICA RIOS DEL AGUILA

ORCID: 0000-0001-6085-6888

**Ica - Perú**

**2025**

## **DEDICATORIA**

"A mis padres, quienes han sido mi mayor fortaleza y guía en cada etapa de mi vida. Gracias por enseñarme a crecer con valores, por estar siempre a mi lado en los momentos difíciles, por levantarme cuando caí y por apoyarme incondicionalmente en cada paso de este camino.

### **AGRADECIMIENTO**

Al Dios y Jesús, porque siempre alabamos su nombre; elevándolo con fervor en nuestras oraciones y acción de gracias que nos hace ser lo que hoy somos.

Agradezco a la UNICA por brindarme una sólida educación terciaria, brindándome el anhelo de una existencia más próspera y permitiéndome disfrutar la oportunidad de finalizar mi trayectoria educativa profesional.

A la Magister Yrma Angélica Ríos del Águila, por su compromiso y su apoyo indubitable en el asesoramiento de mi trabajo de investigación.

## INDICE DE CONTENIDOS

Portada	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
CUERPO DEL INFORME FINAL	
I. Introducción.....	9
II. Estrategia metodológica.....	17
III. Resultados.....	21
IV. Discusión.....	35
V. Conclusiones.....	37
VI. Recomendaciones.....	38
VII. Referencias bibliográficas.....	39
VIII. Anexos.....	42

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	Estrés laboral en las enfermeras del Hospital Regional de Ica – 2023.....	21
<b>Tabla 2.</b>	Calidad de atención en las enfermeras Hospital Regional de Ica - 2023 .....	22
<b>Tabla 3.</b>	Relación entre el nivel estrés laboral y la calidad de atención.....	23
<b>Tabla 4.</b>	Relación entre los efectos del estrés laboral y la calidad de atención .....	24
<b>Tabla 5</b>	Relación entre las consecuencias del estrés laboral y la calidad de atención .....	25
<b>Tabla 6.</b>	Relación entre las variables personales del estrés laboral y la calidad de atención.....	26
<b>Tabla 7.</b>	Relación entre las variables psicológicas y protectoras del estrés laboral y la Calidad de atención .....	27
<b>Tabla 8.</b>	Relación entre la reducción del nivel de estrés laboral y la calidad de atención ....	28
<b>Tabla 9.</b>	Prueba de normalidad .....	29
<b>Tabla 10.</b>	Correlación de Rho de Spearman entre la variable X estrés laboral y la variable Y Calidad de atención .....	30
<b>Tabla 11.</b>	Correlación de Rho de Spearman entre los Efectos del estrés laboral y la calidad de Atención .....	30
<b>Tabla 12.</b>	Correlación de Rho de Spearman entre las Consecuencias del estrés laboral y la calidad de atención.....	31
<b>Tabla 13.</b>	Correlación de Rho de Spearman entre Variables personales relacionadas con el estrés laboral y la calidad de atención.....	32
<b>Tabla 14.</b>	Correlación de Rho de Spearman entre las variables psicológicas protectoras respecto del estrés laboral y la calidad de atención.....	33
<b>Tabla 15.</b>	Correlación de Rho de Spearman entre la variable “Y” calidad de atención y la dimensión Reducción del nivel del estrés laboral.....	34

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Relación entre los efectos del estrés laboral y la calidad de atención .....	53
Gráfico 2	Relación entre las consecuencias del estrés laboral y la calidad de atención.....	53
Gráfico 3	Relación entre las variables personales del estrés laboral y la calidad de Atención.....	54
Gráfico 4	Relación entre las variables psicológicas protectoras del estrés laboral y la calidad de atención.....	54
Gráfico 5	Relación entre la reducción del nivel de estrés y la calidad de atención.....	55
Gráfico 6	Relación entre el nivel de estrés y la calidad de atención.....	55

## RESUMEN

El presente estudio tuvo por **Objetivo:** Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención desempeñadas por enfermeras del Hospital Regional de Ica - 2023. **Material y métodos:** Descriptivo, correlacional, no experimental, de enfoque cuantitativo. Se incluyó una muestra de 54 enfermeras y 54 pacientes hospitalizados, se aplicó dos cuestionarios validados y confiables. **Resultados:** En el estudio sobre la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención brindada por las enfermeras del Hospital Regional de Ica, se utilizó la prueba de Rho de Spearman para cada objetivo específico, encontrando en todos los casos que no hubo correlación significativa entre las variables. La variable calidad de atención la mayoría calificó la atención como buena con un 83.3% destacando la comunicación con un 74.1%, mientras que el estrés laboral fue medio con un 81.5% destacando las variables personales relacionadas con el estrés con un 74.1%. Los resultados fueron los siguientes: para la relación general entre el estrés laboral y la calidad de atención (Rho: -0.019; p: 0.892), y para cada dimensión del estrés (efectos, consecuencias, variables personales, variables psicológicas protectoras y reducción del nivel de estrés), con valores de Rho que oscilan entre -0.038 y 0.179, y p-values superiores a 0.05, lo que indica la ausencia de relación significativa. **Conclusión:** el estrés laboral no se vincula significativamente con la calidad de atención desempeñadas por las enfermeras del hospital Regional de Ica 2023 (Rho: -0.019; p:0.892).

**Palabra Clave:** Estrés Laboral, Calidad de Atención y Satisfacción del paciente.

## ABSTRACT

The objective of this study was: To determine the relationship between work stress and the quality of care provided by nurses at the Regional Hospital of Ica - 2023. Material and methods: Descriptive, correlational, non-experimental, quantitative approach. A sample of 54 nurses and 54 hospitalized patients was included, two validated and reliable questionnaires were applied. Results: In the study on the relationship between work stress and the quality of care provided by nurses at the Regional Hospital of Ica, the Spearman Rho test was used for each specific objective, finding in all cases that there was no significant correlation between the variables, the variable quality of care the majority rated the care as good with 83.3% highlighting communication with 74.1%, while work stress was medium with 81.5% highlighting personal variables related to stress with 74.1%. The results were as follows: for the overall relationship between work stress and quality of care (Rho: -0.019; p: 0.892), and for each dimension of stress (effects, consequences, personal variables, protective psychological variables, and stress level reduction), with Rho values ranging from -0.038 to 0.179, and p-values greater than 0.05, indicating the absence of a significant relationship. Conclusion: work stress is not significantly associated with the quality of care provided by nurses at the Ica 2023 Regional Hospital (Rho: -0.019; p:0.892).

**Keyword:** Work Stress, Quality of Care, and Patient Satisfaction

## I. INTRODUCCIÓN

Torres L <sup>1</sup> refiere que el estrés laboral es una problemática creciente en el ámbito de la salud, especialmente entre el personal de enfermería, que enfrenta constantemente demandas físicas, emocionales y psicológicas en su entorno de trabajo. En los hospitales, las enfermeras desempeñan un papel crucial en la atención directa de los pacientes, lo que implica una gran responsabilidad y presión. Sin embargo, el constante contacto con situaciones de alta carga emocional, la escasez de recursos, los turnos largos y la sobrecarga de trabajo pueden generar altos niveles de estrés, afectando no solo el bienestar de las profesionales de la salud, sino también la calidad de la atención que brindan. La calidad del cuidado es un factor esencial para la recuperación de los pacientes y el funcionamiento eficiente del hospital, por lo que resulta fundamental analizar cómo el estrés laboral influye en el desempeño de las enfermeras y cómo puede estar interfiriendo en la atención de los pacientes.

En el contexto actual, Según Domínguez O <sup>2</sup> el estrés laboral es una de las principales causas de incomodidad y de muchos problemas de salud. Sin embargo, este padecimiento se ha convertido en un aspecto estereotipado de la vida cotidiana y, por lo tanto, parece inevitable. Generalmente, nos enfocamos en los factores estresantes negativos, pero los eventos agradables, como recibir buenas noticias o experimentar cambios significativos, también pueden generar estrés.

**En el contexto mundial**, según un estudio realizado por McVicar <sup>3</sup> en el año 2024 en el Reino Unido, el estrés laboral crónico entre las enfermeras está relacionado con una mayor tasa de errores médicos, disminución en la calidad del servicio, e incluso un mayor índice de ausentismo. Esta problemática no es exclusiva de un solo país, ya que, en muchos países europeos, como en España y Francia, se ha observado que el estrés entre los profesionales de enfermería afecta negativamente su capacidad para brindar cuidados de alta calidad, lo que a su vez incide en la experiencia de los pacientes y en los resultados de salud.

En ese mismo sentido, en países como Italia, un estudio de Di Martino <sup>4</sup> en el año 2023 realizado en hospitales públicos de Roma encontró que el estrés laboral tiene un impacto significativo en la eficacia del servicio de enfermería. La investigación reveló que la presión constante, la falta de recursos y la alta rotación de personal contribuyen al agotamiento de las enfermeras, lo que a su vez afecta la calidad de la atención que brindan a los pacientes. Estos factores se traducen en una mayor incidencia de errores médicos, una disminución en la satisfacción del paciente y una mayor rotación de personal, lo que perpetúa un ciclo negativo en la atención hospitalaria.

El estrés laboral en **Latinoamérica** se ha hecho evidente en los últimos 20 años, y los efectos observados en los hospitales son significativos: en términos de desempeño, salud del personal y clima organizacional. Diversos autores dividen el estudio del estrés laboral en cuatro situaciones: cuando se cree que es causado por el hábito o el entorno en el que se experimenta; como una respuesta fisiológica o psicológica percibida del alma a factores que la exponen al estrés laboral;

juicio para expresar y luchar contra los hábitos estresantes; y como resumen de la retroalimentación, enfatizando la compatibilidad entre la persona y el entorno<sup>5</sup>.

En América Latina Ortiz C. <sup>6</sup> afirma que las innovaciones en salud deben cumplir con lineamientos indiscutibles como el camino a la salud, la equidad, la cooperación mutua, la eficiencia y la sustentabilidad. El estado debe respaldar estos principios a sus ciudadanos e involucrar a los adalides nacionales en las listas nacionales de salud. Requieren esfuerzos multidisciplinarios para desarrollar y promover estrategias que promuevan el progreso equitativo; las preocupaciones de los usuarios sobre la eficacia del tratamiento no se han explorado completamente. Esta representación proporcional pesquiza importante para vigorizar los procedimientos de salud. El gasto ineficiente en atención médica socava la confiabilidad del sistema de asistencia sanitaria.

En el **entorno nacional**, las enfermeras luchan por lidiar con la angustia, enfrentan quejas constantes y asumen el compromiso de la prosperidad en los corporal, espiritual y emocional de las personas. Las enfermeras, entre otras cosas, están bajo presión para desempeñarse bien según lo exige la profesión. El aumento del estrés laboral afecta negativamente a las enfermeras, crea dificultades con la excelencia del cuidado y el rendimiento, y plantea serias preocupaciones por la integridad de su bienestar personal. Las enfermeras pueden brindar atención eficaz solo si su entorno ofrece contextos suficientes para ofrecer un cuidado de calidad <sup>7</sup>.

El Seguro Social de Salud<sup>8</sup> (EsSalud) en Lima, Perú 2022 afirma que esta es una enfermedad única y de la más grave, actualmente las enfermeras están enfrentando estrés laboral y serios problemas de salud a los que ellas mismas están expuestas, por ejemplo: problemas de aspiración, insomnio, se pueden producir náuseas y mareos. Por lo tanto, necesitan desarrollar estrategias tempranas para optimizar sus intereses profesionales. Si los empleados se sienten incapaces de trabajar debido al estrés relacionado con el trabajo, no deben venir a trabajar. Si esto sucede repetidamente y la situación laboral no se actualiza, puede provocar incapacidad, demora y mostrar tal pereza por parte del empleado. Esta ausencia está asociada a costos representativos en forma de días perdidos y días de reposición.

Así mismo, el comportamiento de las enfermeras de la institución ha pasado por fases incomprensibles; además de eso, se ha observado muchas veces agresividad, intolerancia, apatía, irritabilidad, etc., de usuarios y familiares de pacientes, lo que también refleja que ahora se enfrenta a más cambios de actitud en situaciones de estrés laboral. Además, afirmaciones como: “Estoy cansado, me han pedido, estoy estresado, quiero descansar, quiero salir de aquí unos días...”; por lo tanto, trabajo profesional inapropiado falso, riesgo de reacción de estrés, el paciente puede inadvertidamente arriesgarse a una reacción inhumana. En conclusión, los enfermeros que trabajan en áreas críticas están bajo estrés laboral, y la mejor manera de manejar es comprender qué factores estresantes causan más problemas para el desarrollo normal, y luego identificarlos a tiempo para prevenir o advertir sobre sus efectos<sup>8</sup>

En el **contexto local**, Ugarte P <sup>9</sup> en entornos hospitalarios, las enfermeras son susceptibles al ambiente estresante y al estrés laboral de los procedimientos quirúrgicos típicos y la atención posoperatoria del paciente, lo que afecta en gran medida la atención del paciente y da como resultado una atención y un cuidado inadecuados.

En el ambiente hospitalario, pueden presentarse situaciones estresantes en la enfermería que, si no son atendidas adecuadamente, pueden alterar la personalidad, el desempeño laboral, la idoneidad hospitalaria, el ausentismo y el aumento de las fases del sufrimiento; algunos se preocupan por el trabajo. El trabajo hospitalario se basa en el estrés, una anomalía común que recientemente se ha destacado como la principal razón por la cual los afiliados tienen consecuencias personales que conducen a diversas enfermedades<sup>9</sup>.

### **ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Ramos S, et al<sup>10</sup>, en Chile 2023, llevó a cabo una investigación que el objetivo principal fue examinar el “grado de tensión ocupacional y la percepción del estado de salud corporal y emocional del personal enfermero de las secciones de psiquiatría y centros de atención de salubridad psicoemocional adscritos a un centro de alta especialización en Chile. El estudio fue transversal, correlacional y cuantitativo. Se sondeó a 88 empleados. Los resultados fueron: la cantidad de ausencias justificadas por enfermedad en el último año, el tipo de ausencias justificadas y la percepción del bienestar físico y mental en los últimos seis meses, respecto a lo cual, el 45,5% indicó no haber tenido ausencias justificadas en el último año, predominando las dolencias agudas, con un 27,3%, y los trastornos mentales, con 13,6%; un 51,1% expresó un elevado grado de ansiedad laboral. Se concluye que los sujetos que experimentan una condición favorable de bienestar físico y mental tienen un bajo nivel de tensión ocupacional.

Chamba M<sup>11</sup>, en Ecuador 2022, una investigación que tuvo como objetivo establecer una conexión entre la “apreciación de la excelencia en la asistencia a pacientes hospitalizadas y la complacencia brindada por los especialistas en cuidados enfermeros del Centro Obstétrico Ángela Loayza de Ollague”, se realizó un estudio descriptivo y transversal con un grupo de 80 expertos en cuidados enfermeros y 200 pacientes. Entre los resultados, el 64% de los expertos en cuidados enfermeros afirmaron poseer conocimientos sobre el procedimiento de asistencia enfermera. En relación con la excelencia en la asistencia, el 78% de las pacientes manifestaron su complacencia, lo cual podría deberse a la ignorancia que tenían sobre dicho procedimiento. Se concluyó que hay relación entre las variables de estudio.

Farías M<sup>12</sup>, en Argentina 2021, el objetivo de la investigación fue estimar la “graduación de complacencia de los sujetos asistidos respecto a la excelencia en la asistencia dispensada por el cuerpo enfermero, desde la óptica de los propios sujetos asistidos”. El enfoque metodológico consistió en un estudio descriptivo y prospectivo. Los hallazgos revelaron que el 85% de los pacientes se sintieron complacidos con eficacia de gestión y estructural, el 62% con la claridad en la demarcación, el 51% con la brevedad en el lapso de demora y el 92% con consideración a su

intimidad. Se observó menos complacencia respecto a la corporación de la prestación y la higiene ambiental. Concluyendo que la percepción de satisfacción general fue buena y se relaciona con la satisfacción.

Torres L<sup>13</sup>, en Ecuador 2024, con su trabajo que tuvo como objetivo determinar el estrés del personal de enfermería. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional y como muestra fueron 60 enfermeras del Hospital de Cuenca. Los resultados indican que el factor asociado al estrés laboral fue la falta de empatía y comunicación entre compañeros con un 80%, seguido de factor condición laboral con un 20%. Se concluye que el factor que más se asoció al estrés laboral fue la falta de empatía y comunicación.

Fernández L<sup>14</sup>, en Ecuador 2023, un trabajo de investigación “Variables psicológicas asociadas a la calidad de atención del personal de enfermería en Ecuador”, que tuvo como objetivo determinar la relación de las variables asociadas a la calidad de atención. El estudio fue descriptivo correlacional, participaron 78 enfermeras. Los hallazgos revelaron que los factores psicológicos protectores que más se asociaron fueron el apoyo emocional con un grado de significación menor de 0,02 y la resiliencia a la calidad de atención con 0,001. Se concluye que hay relación entre las variables de estudio.

#### **ANTECEDENTES NACIONALES:**

Rodríguez R, et al<sup>15</sup>, en Lima 2023, la investigación tuvo como objetivo averiguar la dinámica entre la atención enfermera y la experiencia de los sujetos asistidos en el soporte de urgencias de un instituto sanatorio gubernamental en Lima, Perú. Tipo de investigación fue de nivel correlacional con una muestra de 105 usuarios. Los hallazgos revelaron que una porción significativa de los beneficiarios (53.3%) percibieron una calidad excepcional en la asistencia recibida, mientras que el 46,7% reportó una experiencia de calidad media. El análisis estadístico confirmó una asociación profundamente notable entre el estándar del trato de enfermeros y la percepción del beneficiario, con una valoración de p de 0,001, lo que apunta a un nexo fundamental entre ambas variables. Se concluye que hay relación entre las variables de estudio.

Matta D, et al<sup>16</sup>, en Lima 2022, un artículo de estudio, donde el objetivo, fue “evaluar la tensión ocupacional durante la pandemia en especialistas en cuidados intensivos de un centro hospitalario en Lima”. Metodología: se ejecutó un diseño descriptivo y sincrónico. Empleados en 52 expertos en enfermería. Los Hallazgos para la tensión ocupacional, prevalecieron aquellos con un nivel reducido, con un 53,8%; en sus dimensiones, en el entorno físico, prevaleció un nivel reducido, con un 71,2%; en el entorno psicológico, prevaleció un nivel reducido, con un 50%, y en el entorno social, un nivel reducido, con un 63,5%. Se concluye que, en cuanto a la tensión ocupacional, prevalecieron aquellos con un nivel reducido, según sus dimensiones, en el entorno físico, prevaleció un nivel reducido, en el entorno psicológico, prevaleció un nivel reducido, y en el entorno social, prevaleció un nivel reducido.

Chumpitaz M<sup>17</sup>, en su investigación en Lima 2020, tuvo como Objetivo pretendió “descubrir la vinculación entre la eficacia en la prestación de cuidados enfermeros y la impresión de contenido de los sujetos asistidos internados en una unidad particular de Lima”. De tipo exploratorio, cuantitativo y correlacional-descriptivo, que incluyó a 51 profesionales de la enfermería. Los hallazgos revelaron una vinculación directa y notable entre la excelencia de la asistencia de enfermeros y la percepción de agrado del sujeto asistido, con un grado de correlación medio-alto y una significación estadística ( $p=0.000$ ). Reveló que la gran parte de los especialistas enfermeros (64.6%) se ubicaron en un nivel de desempeño medio en lo referente a la excelencia del cuidado brindada, mientras que la complacencia de los sujetos asistidos hospitalizados se distribuyó de manera similar, con un 47.6% reportando una experiencia moderadamente positiva. Estos hallazgos sugieren una conexión entre la competencia en el trato proporcionado y la percepción

Sivana<sup>18</sup> en el 2020, realizó una investigación de estilo de vida y estrés laboral en personal de salud de Arequipa con un método descriptivo de diseño correlacional e Instrumento de Maslach Burnout, el tamaño muestral fue de 70 trabajadores. Resultado: El 78,6% tiene un estilo de vida no saludable. Respecto al estrés laboral el 57,1% posee alto nivel de estrés al igual que el 80% sufre de cansancio emocional, mientras el 87,1% posee despersonalización, y el 75,7% 13 bajo realización personal. La relación entre las variables es el 41,4% con estilos de vida no saludable tienen un nivel alto de estrés. En conclusión: No hay evidencia estadística para establecer relación entre estilo de vida y el estrés laboral

Mejía M; Melgar M<sup>19</sup>, la investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería ante la situación de pandemia por COVID-19 de Hospitalización Modular COVID-19 del Hospital Regional, Huacho, se realizó una investigación tipo básica, descriptiva, no experimental de corte transversal, con una población censal de 68. Se utilizó como instrumento un cuestionario de 22 ítems de estrés laboral en el personal de enfermería ante la situación de pandemia por COVID-19, previamente validado por juicio de expertos con 0,84% y confiabilidad por alfa de Cronbach un valor de 0,84%. Para el procesamiento de datos se utilizó Spss, Resultados: El 60,3% del personal de enfermería presenta un nivel de estrés medio, el 32,4% un nivel alto y el 7,4% un nivel bajo. Según las dimensiones, organizacional predominó el 60,3% nivel medio; individual el 67,6% nivel medio y entorno el 47,1% nivel medio. Se concluye que el personal de enfermería de Hospitalización Modular COVID-19 presenta estrés laboral de nivel medio.

#### **ANTECEDENTES LOCALES:**

Se busco bibliografías y no se encontró más antecedentes

Según Pacheco M<sup>20</sup>, en Pisco 2023, su investigación tiene como finalidad “estimar el grado de agobio profesional en los laboradores médicos de la instalación de Salud San Juan de Dios”. Se utilizó un enfoque analítico, sincrónico, no empírico y numérico. La muestra estuvo compuesta por 120 especialistas en atención enfermera y técnicos sanitarios. Los hallazgos exhibieron que el

79,2% de los indagados tuvieron una graduación menor de agobio; para las dimensiones, el 74,2% logró una valoración baja en la dimensión somática, el 95,8% presentó una valoración baja en la dimensión psíquica y el 92,5% una valoración baja en la dimensión relacional. Se concluye que el 79,2% de los especialistas en atención enfermera presentó un nivel bajo de agobio profesional.

Torres M<sup>21</sup>, presentó en Chíncha 2021, su investigación tuvo como propósito “descubrir la conexión entre la eficacia en la asistencia de cuidados y la percepción de apreciación de los sujetos asistidos de la sección de internación de la Unidad San José, Cusco”. La indagación es aplicada, no experimental, descriptivo y de correlación. Se laboró con un grupo de 70 usuarios. Los hallazgos indicaron que, en términos de calidad de la asistencia, el 42.9% la calificó como promedio, mientras que, en cuanto a la variable de agrado del usuario, el 40.0% la ubicó en una graduación de complacencia moderada. Se concluye que existe una vinculación directa y notable entre ambas variables estudiadas, con 0,70.

### **JUSTIFICACIÓN:**

La investigación es de suma importancia debido a que el estrés laboral en el personal de salud puede tener un impacto directo en su rendimiento y, por ende, en la calidad del cuidado que brindan a los pacientes. El entorno hospitalario, caracterizado por la alta carga de trabajo, la presión emocional y las demandas físicas, puede generar niveles elevados de estrés, lo que podría afectar la capacidad de las enfermeras para realizar sus tareas de manera eficiente y proporcionar una atención de calidad. Analizar esta relación permitirá identificar factores específicos que contribuyen al estrés y proponer estrategias de intervención que promuevan un ambiente laboral más saludable. De esta forma, la investigación no solo contribuirá a mejorar el bienestar de las enfermeras, sino que también tendrá un impacto positivo en la atención de los pacientes, al fomentar un mejor desempeño profesional y reducir los riesgos de errores o descuidos relacionados con el agotamiento y la tensión laboral.

### **IMPORTANCIA**

Este trabajo es relevante porque aborda una problemática central en el ámbito de la salud: el impacto del estrés laboral en la calidad de atención que brindan las enfermeras. Las enfermeras desempeñan un papel fundamental en la atención directa al paciente, y cualquier factor que afecte su bienestar puede influir directamente en la calidad del servicio que ofrecen.

El estrés laboral en el personal de enfermería puede derivar de múltiples factores, como la sobrecarga de trabajo, los turnos prolongados, la falta de recursos y el ambiente laboral. Estas condiciones no solo generan agotamiento físico y emocional, sino que también pueden traducirse en errores clínicos, disminución de la satisfacción del paciente y una menor calidad de atención. Por ello, este estudio contribuye a la identificación de las principales causas de estrés y su relación con la atención brindada.

### **OBJETIVO GENERAL**

- ✓ Determinar la relación entre el Estrés Laboral y la Calidad de Atención desempeñadas por las enfermeras del Hospital Regional de Ica- 2023

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Determinar la relación entre los efectos del Estrés Laboral y la Calidad de Atención desempeñadas por las enfermeras del Hospital Regional de Ica-2023.
- ✓ Determinar la relación entre las consecuencias del Estrés Laboral y la Calidad de Atención desempeñadas por las enfermeras del Hospital Regional de Ica-2023.
- ✓ Determinar la relación entre las variables personales relacionadas con el Estrés Laboral y la Calidad de Atención desempeñadas por las enfermeras del Hospital Regional de Ica-2023.
- ✓ Determinar la relación entre las variables psicológicas protectoras del Estrés Laboral y la Calidad de Atención desempeñadas por las enfermeras del Hospital Regional de Ica-2023.
- ✓ Determinar la relación entre la reducción del nivel del Estrés Laboral y la Calidad de Atención desempeñadas por las enfermeras del Hospital Regional de Ica-2023.

### **HIPÓTESIS GENERAL**

- ✓ **H<sub>a</sub>**: El Estrés Laboral se relaciona significativamente con la Calidad de Atención desempeñadas por las enfermeras del Hospital Regional de Ica-2023.
- ✓ **H<sub>0</sub>**, El Estrés Laboral no se relaciona significativamente con la Calidad de Atención desempeñadas por las enfermeras del Hospital Regional de Ica- 2023.

### **LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- ✓ Los efectos del estrés laboral se relacionan significativamente con la Calidad de Atención desempeñadas por las enfermeras del Hospital Regional de Ica-2023.
- ✓ Las consecuencias del Estrés Laboral se relacionan significativamente con la Calidad de Atención desempeñadas por las enfermeras del Hospital Regional de Ica-2023.
- ✓ Las variables personales del estrés laboral se relacionan significativamente con la Calidad de Atención desempeñadas por las enfermeras del Hospital Regional de Ica-2023.
- ✓ Las variables psicológicas protectoras del Estrés Laboral se relacionan significativamente con la Calidad de Atención desempeñadas por las enfermeras del hospital Regional de Ica-2023
- ✓ la reducción del nivel del Estrés Laboral se relaciona significativamente con la Calidad de Atención desempeñadas por las enfermeras del Hospital Regional de Ica-2023.

Esta indagación está estructurada en ocho partes distribuidas de la siguiente forma: I. Introducción que ha sido ordenado al estudio; su realidad problemática, trabajos previos, justificación y el objetivo de estudio. II. Estrategia Metodológica, se emplearon métodos para llegar a una conclusión, se describió la población a estudiar y aspectos medibles para llegar al

cumplimiento. III. Resultados, se muestran estadísticamente descriptivas e inferencial, comparando e interpretando los resultados. IV. Discusión de resultados, se muestra e interpreta los resultados a través de la discusión. V. Conclusiones, se describe, los aspectos culminantes. VI. Recomendaciones, estas sirven para considerar o mejorar sustantivamente en las partes del estudio. VII. Referencias bibliográficas y por último, VIII. Anexos, aquellos que fueron utilizados para llevar a cabo el informe final, elementos como la matriz de consistencia, la operacionalización de variable.

## II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

### 2.1. Tipo, nivel y diseño

#### Tipo de investigación

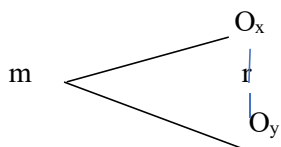
Estudio con un enfoque cuantitativo, en la que las variables se analizan numéricamente utilizando datos estadísticos. Es de tipo descriptivo, ya que se centra en caracterizar las variables tal como se manifiestan, y de diseño transversal, dado que la medición de las variables se realiza en un único momento, estableciendo un corte temporal.

#### Nivel de investigación

El estudio es de nivel relacional, ya que se enfoca en analizar las variables y establecer conexiones entre ellas con el objetivo de profundizar en el conocimiento de un fenómeno existente, sin intervenir ni modificar las variables analizadas.

#### Diseño de investigación

Utiliza un diseño de investigación no experimental, correlacional; donde las variables no se indagan fenómenos de manera no intrusiva, observándolos en su entorno original y luego interpretando los datos; se identifica la relación entre dos elementos en un grupo y posteriormente se crea un vínculo entre ellos.



#### Dónde:

- m** = Muestra de estudio  
**Ox** = Variable X: Estrés Laboral  
**r** = Coeficiente de correlación entre las variables  
**Oy** = Variable Y: Calidad de Atención

### 2.2. Población y muestra

**Población:** Es el conjunto de sujetos sometidos a indagación, en el cual los elementos de la población compartieron atributos similares, se analizaron y se recopilaron datos para la investigación. La población estuvo integrada por 266 enfermeras del hospital Regional de Ica.

Nº	Área o institución	Cantidad
1	Emergencia	47
2	Hemodiálisis	14
3	Centro Quirúrgico	35

4	UCI	61
5	Ginecología	11
6	Pediatría	7
7	Medicina	18
8	Cirugía	26
9	Consultorio externo	47
	Total	266

*Nota: Elaboración propia*

**Muestra del estudio:**

Se aplicará la fórmula, dando como resultado 54 enfermeras.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

**Sustituyendo:**

$$n = \frac{266 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{(0.05)^2 * (266 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{926.10 \times 0.0475}{0.6625 + 0.1653}$$

$$n = \frac{43.98}{0.82^a}$$

**n = 54**

**Criterios de inclusión y exclusión**

**Criterios de inclusión**

- Enfermeras del Hospital Regional de Ica, que han facultado su implicación en la investigación en la carta de consentimiento informado.
- Pacientes del hospital que han autorizado su participación en la indagación.

**Criterios de exclusión**

- Miembros del equipo enfermero que están ausentes por vacaciones.
- Miembros del equipo enfermero que no prefieran involucrarse en la indagación.
- Sujetos asistidos que no deseen formar parte de la indagación.

**2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Técnica de recolección de datos**

Esta investigación en curso tiene como objetivo gestionar la información recopilada durante el proceso mismo y mejorar la comprensión de los aspectos y parámetros de las variables consideradas para un óptimo desarrollo y explicación de los estadísticos descriptivos necesarios.

Para la variable X, estrés laboral; la encuesta consta de 20 ítems, se divide en cinco sub escalas que valoran:

- Efectos del estrés laboral (1 al 4)
- Consecuencias del estrés laboral (5 al 8)
- Variables personales relacionadas con el estrés laboral (del 9 al 12)
- Variables psicológicas protectoras respecto del estrés laboral (del 13 al 16)
- Reducción del nivel del estrés laboral (del 17 al 20)

Para cada uno de los ítems se ofrece cinco niveles de posibles respuestas y son:

1 = nunca

2 = A veces

3 = siempre

En cuanto al valor final se clasifica: bajo: 20- 33 puntos, medio: 34 – 46 puntos y alto: 47 a 60 puntos

Para la variable Y, calidad de atención; el cuestionario consta de 26 ítems; se divide en tres sub escalas que valoran:

- Actitud de atención (1 al 9)
- Comunicación (del 10 al 19)
- Capacidad técnica (del 20 al 26)

Para cada uno de los ítems se ofrece cinco niveles de posibles respuestas y son:

1 = totalmente de acuerdo

2 = en desacuerdo

3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = de acuerdo

5 = totalmente de acuerdo

En cuanto al valor final se clasifica: mala: 26 -36 puntos, regular: 37- 59 puntos y buena: 60 -130 puntos

### **Instrumentos de recolección de datos**

**Cuestionario:** se empleó para X “estrés laboral”, una encuesta con veinte ítems, cuatro para cada una de las dimensiones, instrumento con autor Fiorella Escriba Morales. De igual modo, para la Y “calidad de atención”, un formulario con veintiséis ítems, y 3 dimensiones, pertenecientes a la Licenciada de Enfermería, Gamarra Padilla, Judith Antonia; en esta variable, se empleó la encuesta y se implementó la escala de Likert como herramienta de medición, integrada por 26 interrogantes para medir la excelencia en el cuidado ofrecido.

**Validez y confiabilidad:** La encuesta será usada para validar la recaudación de data. Para la confiabilidad del formulario Estrés Laboral, se ejecutó Cronbach para legalizar que el instrumento

sea fiable. Con estos criterios sometimos la confiabilidad, arrojando  $\alpha = 0.79$ , logrando una **alta** seguridad.

Para “Calidad de atención”, se diseñó un recurso avalado por autoridades en la especialidad, garantizando su precisión y confiabilidad. La validez fue avalada por varios especialistas con amplio conocimiento en la variable de estudio, asegurando que estuviera realizado de forma correcta y con un grado óptimo de exactitud. El objetivo fue obtener datos fiables y medir de manera efectiva la variable de estudio, aplicable en diferentes contextos. Este instrumento fue desarrollado por Gamarra Padilla, Judith Antonia en la instalación de asistencia sanitaria 15 de enero, en cooperación con la Escuela de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú 2018, para poder comprobar la fiabilidad de este instrumento se realizó un ensayo preliminar con un grupo de 20 individuos que frecuentan el Centro de Salud, posteriormente estos datos se sometieron a un análisis estadístico utilizando el software SPSS 24, aplicando Cronbach, lo que exhibió un hallazgo de 0.997, indicativo de una alta credibilidad del cuestionario. Además, se evaluó el segundo instrumento de evaluación de Likert, obteniendo un resultado de 0.971, lo que corrobora su precisión para medir la variable en cuestión.

#### **2.4 Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de datos**

En la investigación, se llevó a cabo el análisis estadístico descriptivo, interpretándose la información obtenida, brindando conclusiones pertinentes para el estudio. La data recabada en base a las 2 encuestas de recopilación se analizó y se logró crear una base de datos que ha sido configurada en el SPSS versión 27. Con la ayuda de esta plataforma, se realizó la tabulación de frecuencias de las dos variables objeto de estudio, seguido de un análisis descriptivo detallado.

Para realizar el estudio analítico para la corroboración de la hipótesis de indagación se ejecutó como estadístico de Rho de Spearman con grado de confiabilidad de 95% ( $p < 0,05$ ), en vista de haber obtenido un valor de  $p < 0.05$ , lo que confirmó la existencia de ausencia de normalidad en los resultados. Mediante ello se estableció una vinculación estadísticamente notable entre las variables ejecutadas para los especialistas en cuidado del Hospital de región de Ica- 2023, así como las propuestas de hipótesis específicas.

#### **2.5 Consideraciones éticas**

Para la realización de este estudio se consideraron principios éticos fundamentales como el respeto a la dignidad y privacidad de los participantes, asegurando la confidencialidad de la información recopilada y el uso exclusivo de los datos con fines académicos o científicos. Es esencial obtener el consentimiento informado, explicando claramente los objetivos del estudio, posibles riesgos y el derecho a retirarse en cualquier momento sin consecuencias. Además, se debe garantizar que la participación sea voluntaria y no haya ningún tipo de coerción ni conflicto de intereses.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1.**

**Estrés laboral en las enfermeras del Hospital Regional de Ica – 2023**

<b>Estrés laboral</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Alto</b>	4	7
<b>Medio</b>	47	87
<b>Bajo</b>	3	6
<b>TOTAL</b>	54	100

Fuente: Resultados de estudio del Hospital Regional de Ica

**Interpretación:**

Del 100% de la población, la mayoría presenta un estrés laboral medio con un 87%, seguido de un estrés alto con un 7% y finalmente un estrés laboral bajo con un 6%.

**Tabla 2.**

**Calidad de atención en las enfermeras del Hospital Regional de Ica – 2023**

<b>Calidad de atención</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Buena</b>	47	87.0
<b>Regular</b>	6	11.1
<b>Mala</b>	1	1.9
<b>TOTAL</b>	54	100

Fuente: Resultados de estudio del Hospital Regional de Ica

**Interpretación:**

Del 100% de la población, la mayoría calificaron la atención como buena con un 87%, seguido de una atención regular con un 11.1% y finalmente una atención mala con un 1.9%.

**Tabla 3.**

**Relación entre el nivel de estrés laboral y la calidad de atención en el Hospital Regional de Ica - 2023**

<b>Estrés laboral</b>	<b>Calidad de la Atención</b>							
	<b>Buena</b>		<b>Regular</b>		<b>Mala</b>		<b>Total</b>	
<b>Alto</b>	1	1.9%	3	5.6%	0	0.0%	4	7.4%
<b>Medio</b>	44	81.5%	2	3.7%	1	1.9%	47	87.0%
<b>Bajo</b>	2	3.7%	1	1.9%	0	0.0%	3	5.6%
<b>Total</b>	47	87.0%	6	11.1%	1	1.9%	54	100%

Fuente: Resultados de estudio del Hospital Regional de Ica

**Interpretación:**

Se observa que del 87% de enfermeras que experimentan una valoración media de Estrés Laboral, existe un 81.5% que reportaron la calidad de atención como buena, el 3.7% expresó una Calidad de Atención regular, y el 1.9% indicó una Calidad de Atención mala. Además, del 7.4% del grupo de enfermeras que presentaron un grado de estrés laboral alto, se ubicó que el 1.9% califica la Calidad de Atención como buena, y el 5.6% la calificó como regular. Por otro lado, el 5.6% de enfermeras presentan estrés laboral bajo, en donde el 3.7% evaluaron Calidad de atención buena y el 1.9% como regular.

**Tabla 4.**

**Relación entre los efectos del estrés laboral y la calidad de atención del Hospital Regional de Ica - 2023**

<b>Efectos del estrés laboral</b>	<b>Calidad de atención</b>							
	<b>Buena</b>		<b>Regular</b>		<b>Mala</b>		<b>Total</b>	
<b>Alto</b>	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
<b>Medio</b>	18	33.3%	2	3.7%	1	1.9%	21	38.9%
<b>Bajo</b>	29	53.7%	4	7.4%	0	0.0%	33	61.1%
<b>Total</b>	47	87.0%	6	11.1%	1	1.9%	54	100.0%

Fuente: Resultados de estudio del Hospital Regional de Ica

**Interpretación:**

Del 38.9% de enfermeras que experimentan una valoración media de Estrés Laboral de la dimensión efectos del estrés laboral, nos dice que un 33.3% reportaron una buena Calidad de Atención, el 3.7% expresó una calidad regular, mientras que el 1.9% indicó una mala calidad en la atención. Además, del 61.1% que presentaron un nivel bajo de estrés laboral de la dimensión efectos del estrés laboral, el 53.7% evaluaron la Calidad de Atención como buena y el 7.4% como regular.

**Tabla 5.**

**Relación entre las consecuencias del estrés laboral y la calidad de atención del Hospital Regional de Ica - 2023**

Consecuencias del estrés laboral	Calidad de atención							
	Buena		Regular		Mala		Total	
<b>Alto</b>	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%
<b>Medio</b>	38	70.3%	5	9.2%	1	1.9%	44	81.4%
<b>Bajo</b>	8	14.8%	1	1.9%	0	0.0%	9	16.7%
<b>Total</b>	47	87.0%	6	11.1%	1	1.9%	54	100.0%

Fuente: Resultados de estudio del Hospital Regional de Ica

**Interpretación:**

Existe un 1.9% de enfermeras que presentan estrés laboral alto en cuanto a la dimensión consecuencias del Estrés Laboral, en donde el mismo porcentaje reporta una Calidad de Atención alta. Del 81.4% que experimentan un grado medio de Estrés Laboral de la dimensión consecuencias del Estrés Laboral, existe un 70.3% que reportaron una Calidad de Atención buena, en contraste, el 9.2% expresó una calidad regular, mientras que el 1.9% indicó una mala calidad de atención. Por otro lado del 16.7% que reportan Estrés Laboral bajo de la dimensión consecuencias del Estrés Laboral, el 14.8% reportan la calidad de Atención como buena y como regular el 1.9%.

**Tabla 6.**

**Relación entre las variables personales del estrés laboral y la calidad de atención del Hospital Regional de Ica - 2023**

<b>Variables personales del Estrés laboral</b>	<b>Calidad de atención</b>							
	<b>Buena</b>		<b>Regular</b>		<b>Mala</b>		<b>Total</b>	
<b>Alto</b>	5	9.3%	3	5.6%	0	0.0%	8	14.8%
<b>Medio</b>	40	74.1%	2	3.7%	1	1.9%	43	79.6%
<b>Bajo</b>	2	3.7%	1	1.9%	0	0.0%	3	5.6%
<b>Total</b>	47	87.0%	6	11.1%	1	1.9%	54	100.0%

Fuente: Resultados de estudio del Hospital Regional de Ica

**Interpretación:**

Se observa que, del 14.8% del grupo de enfermeras que experimentan un grado de estrés laboral alto en la dimensión variables personales del Estrés Laboral, un 9.3% reportaron buena la calidad de atención, en contraste, el 5.6% expresó una calidad de Atención regular. Además, del 79.6% que exhibieron un grado de estrés laboral medio de la dimensión variables personales del estrés laboral, se ubicó que el 74.1% valoró como buena la Calidad de atención, el 3.7% la calificó como regular y el 1.9% como mala. Respecto al 5.6% de enfermeras que presentaron variables personales del estrés laboral bajo, se encontró que el 3.7% calificó la Calidad de Atención como buena y 1.9% como regular.

**Tabla 7.**

**Relación entre las variables psicológicas protectoras del estrés laboral y la calidad de atención del Hospital Regional de Ica - 2023**

<b>Variables psicológicas del Estrés Laboral</b>	<b>Calidad de atención</b>							
	<b>Buena</b>		<b>Regular</b>		<b>Mala</b>		<b>Total</b>	
<b>Alto</b>	22	40.7%	4	7.4%	0	0.0%	26	48.1%
<b>Medio</b>	25	46.3%	2	3.7%	1	1.9%	27	50.0%
<b>Bajo</b>	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	1	1.9%
<b>Total</b>	47	87.0%	6	11.1%	1	1.9%	54	100.0%

Fuente: Resultados de estudio del Hospital Regional de Ica

**Interpretación:**

Del 48.1% del grupo de enfermeras que experimentan un grado de estrés laboral alto en la dimensión variables psicológicas del estrés, un 40.7% reportaron buena la calidad de atención y el 7.4% expresó una Calidad de Atención regular. Además, del 50% del grupo de enfermeras que exhibieron una valoración media de variables psicológicas del estrés laboral, se ubicó que el 46.3% presentan una Calidad de atención buena, el 3.7% la calificó como regular y el 1.9% como mala. Respecto al 1.9% de enfermeras que exhibieron una valoración baja de variables psicológicas del estrés laboral, se halló el mismo porcentaje que calificaron la calidad de atención como regular.

**Tabla 8.**

**Relación entre la reducción del nivel del estrés laboral y la calidad de atención en el Hospital Regional de Ica – 2023**

Reducción del nivel del estrés laboral	Calidad de la Atención							
	Buena		Regular		Mala		Total	
<b>Alto</b>	11	20.4%	4	7.4%	0	0.0%	15	27.8%
<b>Medio</b>	36	66.7%	2	3.7%	0	0.0%	38	70.4%
<b>Bajo</b>	0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%	1	1.9%
<b>Total</b>	47	87.0%	6	11.1%	1	1.9%	54	100.0%

Fuente: Resultados de estudio del Hospital Regional de Ica

**Interpretación:**

Del 27.8% que experimentan una reducción del nivel de estrés laboral como alto, un 20.4% reportaron buena la calidad de atención y el 7.4% expresó una calidad regular. Además, del 70.4% que exhibieron una valoración de reducción del nivel del estrés laboral como medio, se ubicó que el 66.7% valoró la calidad de atención como buena y el 3.7% la calificó como regular. Respecto al 1.9% de enfermeras que presentaron reducción del nivel del estrés laboral bajo, se halló que el 1.9% manifestó la calidad de atención como mala.

**Tabla 9.**

**Prueba de Normalidad**

	<b>Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></b>		
	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Estrés Laboral	.536	54	.000
Calidad de Atención	.536	54	.000

Se muestra que en la prueba de normalidad la muestra poblacional es más a  $>50$ , Se observa que se utilizó Kolmogorov–Smirnov; en donde el valor de Sig de la prueba de normalidad resultó 0.000, menor que p-valor (0.05) que los datos consolidados de la variable estrés laboral, así como los datos de la variable calidad de atención reflejan tener una distribución no paramétrica, la data no persigue un patrón gaussiana; por lo tanto, las pruebas de correlación, se hará con la Rho de Spearman.

## Contrastación de Hipótesis

### Contrastación de Hipótesis General

Hipótesis alterna (Ha). El Estrés laboral se vincula notablemente con la Calidad de Atención hospitalaria desempeñadas por enfermeros del hospital Regional de Ica- 2023.

Hipótesis nula (Ho): El Estrés laboral no se vincula notablemente con la Calidad de atención hospitalaria desempeñadas por enfermeros del hospital Regional de Ica- 2023.

**Tabla 10**

### Correlación de Rho de Spearman entre estrés laboral y calidad de atención.

		Estrés Laboral	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Estrés Laboral	1.000	-.019
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	.892
	N	54	54
Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	-.019	1.000
	Sig. (bilateral)	.892	.
	N	54	54

Se observa que no hay correlación de la variable Estrés laboral y la variable Calidad de atención, dado la valoración de correlación negativa muy baja y valor de  $p > 0.05$  no significativa.

### Contrastación de Hipótesis Específica 1

Hipótesis alterna (Ha): La Calidad de Atención se asocia notablemente con la dimensión efectos del estrés laboral realizadas en enfermeros del hospital Regional de Ica - 2023.

Hipótesis nula (Ho): La Calidad de Atención no se vincula notablemente con la dimensión efectos del estrés laboral realizada en enfermeros del hospital Regional de Ica - 2023

**Tabla 11.**

### Correlación de Rho de Spearman entre los Efectos del estrés laboral y la calidad de atención

		Calidad de Atención	Efectos del estrés laboral
Rho de Spearman	Calidad de Atención	1.000	.179
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	.195
	N	54	54
Efectos del estrés laboral	Coefficiente de correlación	.179	1.000
	Sig. (bilateral)	.195	.
	N	54	54

Se observa que no hay correlación de la variable Calidad de Atención con la dimensión efectos del estrés laboral, dado el valor de correlación negativa muy baja y valor de  $p > 0.05$ .

### **Contrastación de Hipótesis Específica 2**

Hipótesis alterna (Ha): La Calidad de Atención se asocia notablemente con la dimensión consecuencias del estrés laboral realizadas en enfermeros del hospital Regional de Ica - 2023.

Hipótesis nula (Ho): La Calidad de Atención no se vincula notablemente con la dimensión consecuencias del estrés laboral realizadas en enfermeros del hospital Regional de Ica - 2023.

**Tabla 12.**

### **Correlación de Rho de Spearman entre las Consecuencias del estrés laboral y la calidad de atención**

			Calidad de Atención	Consecuencias del estrés laboral
Rho de Spearman	Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	1.000	-.038
		Sig. (bilateral)	.	.786
	Consecuencias del estrés laboral	N	54	54
		Coefficiente de correlación	-.038	1.000
		Sig. (bilateral)	.786	.
		N	54	54

Se observa que no hay correlación de la variable Calidad de Atención con la dimensión consecuencias del estrés laboral dado el valor de correlación negativa muy baja y valor de  $p > 0.05$ .

### **Contrastación de Hipótesis Específica 3**

Hipótesis alterna (Ha): La Calidad de Atención se asocia notablemente con la dimensión Variables personales del estrés laboral realizadas en enfermeros del hospital Regional de Ica - 2023.

Hipótesis nula (Ho): La Calidad de Atención no se vincula notablemente con la dimensión Variables personales del estrés laboral realizadas en enfermeros del hospital Regional de Ica - 2023.

**Tabla 13.**

**Correlación de Rho de Spearman entre Variables personales relacionadas con el estrés laboral y la calidad de atención.**

			Calidad de Atención	Variables personales relacionadas
Rho de Spearman	Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	1.000	.048
		Sig. (bilateral)	.	.732
		N	54	54
	Variables personales relacionadas con el estrés laboral	Coefficiente de correlación	.048	1.000
		Sig. (bilateral)	.732	.
		N	54	54

Se observa que no hay correlación de la variable Calidad de Atención con la dimensión Variables personales relacionadas con el estrés laboral dado el valor de correlación negativa muy baja y valor de  $p > 0.05$

**Contrastación de Hipótesis Específica 4**

Hipótesis alterna (Ha): La Calidad de Atención se asocia notablemente con la dimensión variables psicológicas protectoras respecto del estrés laboral realizadas en enfermeros del hospital Regional de Ica - 2023.

Hipótesis nula (Ho): La Calidad de Atención no se vincula notablemente con la dimensión variables psicológicas protectoras respecto del estrés laboral realizadas en enfermeros del hospital Regional de Ica - 2023.

**Tabla 14.**

**Correlación de Rho de Spearman entre las variables psicológicas protectoras respecto del estrés laboral y la calidad de atención**

			Calidad de Atención	Variables psicológicas protectoras
Rho de Spearman	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	1.000	.126
		Sig. (bilateral)	.	.364
		N	54	54
	Variables psicológicas protectoras respecto del estrés laboral	Coeficiente de correlación	.126	1.000
		Sig. (bilateral)	.364	.
		N	54	54

Se observa que no hay correlación de la variable Calidad de asistencia con las variables psicológicas protectoras respecto del estrés laboral, dado el valor de correlación negativa muy baja y valor de  $p > 0.05$ .

**Contrastación de Hipótesis Específica 5**

Hipótesis alterna (Ha): La Calidad de Atención se asocia notablemente con la dimensión Reducción del nivel del estrés laboral realizadas en enfermeros del hospital Regional de Ica - 2023.

Hipótesis nula (Ho): La Calidad de Atención no se vincula notablemente con la dimensión Reducción del nivel del estrés laboral realizada en enfermeros del hospital Regional de Ica - 2023.

**Tabla 15**

**Correlación de Rho de Spearman entre la variable “Y” calidad de atención y la dimensión Reducción del nivel del estrés laboral.**

		Calidad de Atención	Reducción del nivel del estrés laboral	
Rho de Spearman	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	1.000	.085
		Sig. (bilateral)	.	.540
		N	54	54
	Reducción del nivel del estrés laboral	Coeficiente de correlación	.085	1.000
		Sig. (bilateral)	.540	.
		N	54	54

Se observa que no hay correlación de la variable Calidad de atención con la dimensión Reducción del nivel del estrés laboral, dado el valor de correlación negativa muy baja y valor de  $p > 0.05$

#### IV. DISCUSIÓN

Los resultados relacionados con el nivel de Estrés laboral demuestran que el 87% del total de enfermeras presentó valor medio, mientras el mismo porcentaje de pacientes refirieron haber recibido calidad de atención buena; Por ello, a partir de los hallazgos se obtuvo que no existe relación ( $r = -.019$ ;  $p: 0.892$ ) entre ambas variables, estos hallazgos son análogos a los expuestos por Torres L.<sup>13</sup>, quien detalló que, el 80% de enfermeras reveló un estrés laboral de nivel medio.

En cuanto a la relación entre los efectos del Estrés Laboral y la Calidad de Atención se exhibió que, el 61.1% de enfermeros presentó estrés laboral en nivel bajo, y se presentó una calidad de atención alta en un 53.7%; resultados que son análogos al de Rodríguez R.<sup>15</sup> que destacó la existencia de calidad de atención alta en el 53.3% de pacientes, sin embargo, difieren con los de Mejía M, Melgas M.<sup>19</sup>, quienes identificaron presencia de estrés bajo en un 7.4% de enfermeras.

Al relacionar la dimensión consecuencias del estrés laboral con la calidad de la atención de enfermería se obtuvo que no presenta vinculación, identificando la existencia de un 16.7% de enfermeras con nivel bajo de estrés. La calidad de atención fue evaluada como buena por el 14.8% de pacientes. La contrastación de los resultados siguientes, difieren de Matta D.<sup>16</sup>, que indica que, en vinculación al estrés laboral obtuvo una valoración baja con un 53.8% y de Pacheco M<sup>20</sup> que indica que el 79,2% obtuvieron una valoración baja de estrés laboral.

Al relacionar las dimensiones variables personales del estrés en labor con la calidad de la asistencia se encontró que el 5.6% de enfermeras presenta estrés bajo, siendo la calidad de la atención buena en el 3.7%. Resultados que se asemejan con los de Mejía M, Melgar G<sup>19</sup>, quienes hallaron que el nivel de estrés era bajo en el 7.4%. y difieren a los de Pacheco M<sup>20</sup> que indica que existe un bajo nivel de estrés laboral de las enfermeras en un 79.2%

En relación de las variables psicológicas protectoras del estrés donde el grado de estrés es medio en 50% y la calidad fue valorada como buena en el 46.3%, resultados que difieren con los de Pacheco<sup>20</sup> en cuanto al estrés laboral identificado en nivel bajo 79,2%; sin embargo, difiere con Torres<sup>21</sup> respecto a la calidad de la atención donde solo alcanzó ser regular en el 42.9%.

Respecto a la dimensión reducción del estrés, existe un grado de estrés medio en el 70.4% de enfermeras y la calidad fue valorada como buena por el 66.7% de pacientes, resultado que son parecidos a los de Mejía M, Melgar<sup>19</sup> quien obtuvo que el 60.3% de enfermeras tuvo un nivel de estrés laboral medio. Esto podría indicar que, incluso cuando las enfermeras experimentan cierto

nivel de estrés, aún son capaces de proporcionar una prestación superior en la mayor parte de los contextos.

Si bien no se encontró una vinculación pura entre la reducción del estrés y la calidad de atención, los resultados sugieren que las enfermeras pueden mantener altos estándares de cuidado incluso en situaciones de estrés moderado. Esto resalta la importancia de promover estrategias de manejo del estrés que ayuden a mejorar la condición óptima del equipo de cuidados y al mismo tiempo, asegurar una asistencia de primera categoría para los pacientes.

## V. CONCLUSIONES

1. Se observa un mayor porcentaje en estrés laboral medio por las enfermeras con un 87%, lo cual no guarda relación con una calidad de atención buena en 81.5% , se realiza la correlación de Rho Spearman, siendo negativa muy baja de -0.019 entre las variables estrés laboral y calidad de atención.
2. Se observa un mayor porcentaje en efectos de estrés laboral bajo por las enfermeras con un 61.1% lo cual no guarda relación con una calidad de atención buena en 53.7%, observándose la correlación de Rho de Spearman siendo positiva muy baja de 0.179 entre la calidad de atención y la dimensión efectos del estrés laboral.
3. Se observa un mayor porcentaje en consecuencias del estrés laboral medio por las enfermeras con un 81.4% lo cual no guarda relación con una calidad de atención buena en 70.3% siendo la correlación de Rho de Spearman negativa muy baja de -0.038 entre la calidad de atención y la dimensión consecuencias del estrés laboral
4. Se observa un mayor porcentaje en variables personales de estrés laboral medio por las enfermeras en 79.6%, lo cual no guarda relación con una calidad de atención buena en 74.1% por lo que la correlación de Rho de Spearman es negativa muy baja de -0.048 entre la calidad de atención y la dimensión variables personales del estrés laboral
5. Se observa un mayor porcentaje en variables psicológicas protectoras del estrés laboral medio por las enfermeras en 50%, lo cual no guarda relación con una calidad de atención buena en 46.3% , se llevó a cabo la correlación de Rho de Spearman, siendo positiva muy baja de 0.126 entre las variables calidad de atención y la dimensión variables psicológicas protectoras del estrés laboral.  
Determinar la relación entre la reducción del nivel del Estrés Laboral y la Calidad de Atención desempeñadas por las enfermeras del Hospital Regional de Ica-2023.
6. Se observa un mayor porcentaje en reducción del nivel estrés laboral medio en 70.4%, lo cual no guarda relación con una calidad de atención buena en 66.7% por ello se llevó a cabo la correlación de Rho de Spearman, siendo positiva muy baja de 0.085 entre las variables calidad de atención y la dimensión reducción del nivel del estrés laboral.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda realizar evaluaciones periódicas al personal de enfermería con la finalidad de poder identificar el estrés laboral, de manera que se puedan hallar estrategias que favorezcan a la optimización de la calidad de atención.
2. Implementar programas de gestión del estrés y bienestar emocional para el personal de Enfermería, estos programas pueden incluir talleres de manejo del estrés, técnicas de relajación, y sesiones de apoyo psicológico y emocional.
3. Programar capacitaciones para que el personal de enfermería pueda asistir, sobre cómo afrontar el estrés de manera que logren desarrollar síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales logrando desarrollar un mejor cuidado de sus labores.
4. Fomentar un ambiente laboral colaborativo y de apoyo entre los miembros del equipo de Enfermería, promoviendo la comunicación efectiva y el trabajo en equipo.
5. Realizar un análisis profundo de los factores que afectan las relaciones interpersonales para mejorar las relaciones enfermera-paciente-equipo de atención médica para lograr que el paciente este satisfecho comprendiendo los aspectos técnicos.
6. Reconocer y valorar la labor del personal de Enfermería mediante incentivos y reconocimientos periódicos, lo que contribuirá a mejorar su satisfacción laboral.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Torres L Social. Estrés laboral [Internet]. Ciudad de México: IMSS; [fecha desconocida] [citado 29 de enero de 2025]. Disponible en: <https://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>
2. Domínguez O. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo: un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: consejos para empleadores y representantes de los trabajadores [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2022 [citado 29 de enero de 2025]. Disponible en: <https://iris.who.int/handle/10665/43770>
3. Mc Vicar. Estrés laboral crónicos en enfermeras del Reino Unido [Internet]. [Citado 28 de enero 2024]. disponible en: <https://documents-dds-nssetréswork.pdf>
4. Di Martino. Estrés laboral en el personal de enfermería de los Hospitales de Roma 2023. [Internet]. [Citado 28 de enero 2024]. disponible en: <https://sjtrw-mutu-stadistroma.pdf>
5. Instituto Nacional Mexicano (INM). Estrés en América latina; 2022. p. 200
6. DiPrete L. et al. 2da. ed. Garantía de Calidad de la Atención de Salud en los países en Desarrollo. USA. p. 40. [Consultado 5 de julio 2023]. Disponible en: [https://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/Pnach089.pdf](https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/Pnach089.pdf)
7. Ortiz Cieza O. Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería en el servicio de Hospitalización de una Clínica Privada, Lima – Perú. Ciencia Latina [Internet]. 21 de abril de 2023 [citado 3 de octubre de 2023];7(2):3879-95. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/5616>
8. Seguro Social de Salud (ESSALUD). Estrés laboral del personal de enfermería en una institución de tercer nivel de atención de la ciudad de Lima. Investigación y Pensamiento Crítico. 2022 Apr 28;10(2):04-22. Disponible en: <https://revistas.essalud.ac.gob.pe-483>
9. Ugarte P. Factores laborales y nivel de estrés en enfermeras de centro quirúrgico. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2021 Dec 28 [cited 2022 Nov 20];37(4). Available from: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4143/787>
10. Ramos Guajardo SE, Arriagada Albornoz SA, Díaz Moreno IY, González Rodríguez GAS, Torres Osses Ángela MA. Estrés laboral en el equipo de enfermería de las unidades de psiquiatría de un hospital de alta complejidad de Chile. SU [Internet]. 15 de junio de 2023 [citado 3 de octubre de 2023];39(1). Disponible en: <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/14358>
11. Chamba Tandazo M, Romero Encalada I, Condoy Zosa R, Conde Sarango A. Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico en el Ecuador. DC [Internet]. 15 de julio de 2022 [citado 19 de octubre de 2023]; 8(3): 808-24. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2840>

12. Farías ME. Calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente. Salud, Ciencia y Tecnología [Internet]. 5 de noviembre de 2021 [citado 3 de octubre de 2023];1:39. Disponible en: <https://revista.saludcyt.ar/ojs/index.php/sct/article/view/39>
13. Torres L. Factores asociados al estrés del personal de Enfermería. (Tesis de pregrado) Universidad Central de Quito. 2024. Disponible en: <https://repositorio.UCE.edu.ec/bitstream/123456789/1833/1/GONZ%c3%81LEZ%20M%c3%81RQUEZ%20%20YARITZA%20VIRGINIA.pdf>
14. Fernández L. Variables psicológicas asociadas a la calidad de atención del personal de enfermería. (Tesis de pregrado) Universidad del Azuay. 2024. Disponible en: <https://repositorio.AZU.edu.ec/VARIABLEPSICOLÓGICAS4553.pdf>
15. Rodríguez López RM, Arevalo Marcos DPSRA. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina [Internet]. 20 de febrero de 2023 [citado 3 de octubre de 2023];7(1):5045-59. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815>
16. Matta Solis DK, Matta Zamudio LS. Estrés laboral en enfermeros de areas criticas de un establecimiento hospitalario en Lima. Ágora [Internet]. 30 de junio de 2022 [citado 3 de octubre de 2023];9(1):45-51. Disponible en: <https://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/210>
17. Chumpitaz M. Calidad de Atención de enfermería y la Satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima. 2020. Tesis de Posgrado. Universidad Nacional del Callao [Internet]. Edu.pe. [citado el 19 de octubre de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3544/Chumpitaz%20Carrasco\\_tesis\\_posgrado\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3544/Chumpitaz%20Carrasco_tesis_posgrado_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Huillcapacco S, Luisa M, Pamela SIJ. Estilos de vida y nivel de estrés laboral en el personal de salud de la Microred de Hunter, Arequipa - 2020 [Internet]. [Arequipa – Perú]: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2021 [citado el 4 de junio de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/bitstreams/27fb776e-7146-4eac-9bc9-fe837cefcc66/download>
19. Mejia M; Melgar M. Estrés laboral en el personal de enfermería ante la situación de pandemia por covid 19 de hospitalización modular del Hospital Regional de Huacho, Lima, Perú. [Tesis para optar el grado de Licenciado en Enfermería]. Lima: Universidad Cesar Vallejo, 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64800>
20. Pacheco, M. Estrés Laboral en el personal de salud del Hospital San Juan de Dios de la ciudad de Pisco, 2022. Tesis de pre-grado [Internet]. Edu.pe. [citado el 19 de octubre de 2023]. Disponible en:

<https://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14308/4699/T-TPLP-PACHECO%20FLORES%20MARIA%20DEL%20CARMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=>

[y](#)

21. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco – 2021. Tesis de pre-grado. Disponible en: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>

# **ANEXOS**

**ANEXO: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**INSTRUMENTO ESTRES LABORAL**

Participante apreciado, este cuestionario es anónimo, por lo que su identidad permanecerá en confidencialidad. Encontrará una serie de preguntas e ítems que le pedimos responder con la máxima franqueza.

Indicaciones: Lea atentamente cada interrogante antes de marcar con (X) la solución que considere más apropiada.

SIEMPRE	A VECES	NUNCA
3	2	1

	3	2	1
<b>D1: Efectos del estrés laboral</b>			
En el hospital tiene incapacidad de relajarse y estar tranquilo.			
En el hospital se desatiende del problema y piensa en otra cosa.			
En el hospital el estrés amenaza el buen funcionamiento de su labor profesional.			
En el hospital el estrés amenaza la estabilidad de la institución donde labora.			
<b>D2: Consecuencias del estrés laboral</b>			
En el hospital siente fatiga por las demandas diarias de su labor profesional.			
En el hospital, desarrolló dolores musculares en la espalda, el cuello y los hombros.			
En el hospital ha sentido trastornos emocionales durante las labores diarias.			
En algún momento de su labor profesional se ha sentido nervioso, irritado o tenso.			
<b>D3: Variables personales relacionadas con el estrés laboral</b>			
En el hospital valora que el estrés es una amenaza y que no pueda desenvolverse plenamente en su trabajo.			
En el hospital evalúa recursos para hacer frente al desafío o amenaza del estrés y que pueda afectar su función laboral.			
En su labor profesional utiliza sus habilidades sociales para hacer frente y controlar situaciones estresantes.			
En su labor profesional utiliza técnicas de autocontrol emocional (ansiedad, tristeza e ira) para el manejo y manejo de situaciones estresantes.			
<b>D4: Variables psicológicas protectoras respecto del estrés laboral</b>			
En la labor profesional reafirma compromisos para su propia meta y consigue cosas valiosas que faciliten resultados positivos en relación a situaciones estresantes.			
En su labor profesional ratifica sus principios y valores consiguiendo cosas valiosas que faciliten resultados positivos en relación a situaciones estresantes			
En su labor profesional desarrolla altos niveles de comprensibilidad para responder a situaciones estresantes en su persona.			
Después de su labor en el hospital desarrolla sus propias capacidades para responder a situaciones estresantes en su persona.			
<b>D5: Reducción del nivel del estrés laboral</b>			
Después de su labor en el hospital dedica tiempo para descansar y dormir lo necesario para evitar situaciones estresantes.			
Después de su labor en el hospital dedica tiempo para realizar actividades deportivas y/o con sentido del humor para evitar situaciones estresantes.			
Después de su labor en el hospital reconoce signos y molestias en su cuerpo como la tensión muscular, posturas y gestos forzados.			
Después de su labor en el hospital medita y detecta tensiones que no pueda resolver sus dificultades.			

*AUTOR: Fiorella Maritza Escriba Morales*

## INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCIÓN

Participante apreciado, este cuestionario es anónimo, por lo que su identidad permanecerá en confidencialidad. Encontrará una serie de preguntas e ítems que le pedimos responder con la máxima franqueza.

Indicaciones: Lea atentamente cada interrogante antes de marcar con (X) la solución que considere más apropiada.

**Autor: Gamarra Padilla, Judith Antonia**

N	ÍTEMS O PREGUNTAS	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
		1	2	3	4	5
<b>ACTITUD DE ATENCIÓN</b>						
1	Cuando ingreso el enfermero (a) al consultorio lo saludo.					
2	El enfermero(a) lo llamo por su nombre.					
3	La enfermera(o) le pregunto el motivo de atención.					
4	Entendió la información que le dio el enfermero durante su atención.					
5	La enfermera (o) le explico hasta que usted comprenda acerca del tratamiento o procedimiento a realizar.					
6	La enfermera (o) escucho y entendió sus inquietudes.					
7	La enfermera(o) se preocupó en agilizar su atención en el servicio.					
8	Su historia clínica se encontraba lista para su atención en consultorio.					
9	La enfermera mostro interés en su salud durante su atención.					
<b>COMUNICACIÓN</b>						
10	La enfermera utilizo un lenguaje simple y claro durante su atención.					
11	La enfermera le explico sobre los efectos probables del procedimiento o indicación a seguir.					
12	La enfermera(o) le explico sobre los cuidados o procedimientos a seguir en casa.					
13	La enfermera resolvió sus dudas durante la atención.					
14	La enfermera se mostró amable durante su atención					
15	La enfermera (o) hizo uso de afiches, rotafolios, figuras para explicarle y resolver sus dudas.					
16	La enfermera (o) mostro respeto durante su atención.					
17	Durante su atención la enfermera mostro actitud positiva.					
18	El enfermero le inspiro confianza durante su atención					
19	Existió una comunicación adecuada durante su atención con el enfermero (a)					
<b>CAPACIDAD TÉCNICA</b>						
20	El enfermero que lo atendió demostró conocer su trabajo					
21	La enfermera mostro interés en su salud durante su atención.					
22	La enfermera realiza los procedimientos con mucho cuidado y delicadeza.					
23	Logro obtener la información esperada del enfermero (a)					
24	El enfermero(a) que lo atendió demostró conocer acerca del procedimiento o indicaciones.					
25	La enfermera (o) mostro conocer y fundamento sus respuestas durante su atención.					
26	El enfermero (a) que lo atendió demuestra confianza durante su trabajo.					

## Anexo : Confiabilidad de los instrumentos

### PRUEBA DE ALFA DE CRONBACH

BASE DE DATOS																				TOTAL	FORMULA				
Items	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20					
1	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	43	k	20		
2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	40			$\sum v_i$	8.2
3	1	3	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	47				
4	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	36				
5	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	32	seccion 1	1.05		
6	1	2	1	1	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	44			seccion 2	0.75
7	1	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	44				
8	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	38				
9	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	32	Alfa de cronbach	0.79		
10	2	2	2	3	1	2	3	1	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	48				
<b>RIAN</b>	0.28	0.71	0.67	0.89	0.18	0.1	0.62	0.28	0.46	0.46	0.28	0.27	0.46	0.49	0.18	0.28	0.46	0.49	0.23	0.44					

Con estos criterios sometimos la validez a la confiabilidad con el empleo de la fórmula estadística **Alpha de Cronbach**, dio como hallazgo de  $\alpha = 0.79$ , dado que, presenta una **alta confiabilidad**, tal como se observa en la figura siguiente.

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

### Anexo. Validación de los instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO VARIABLE X: SISTEMA DE ESTRÉS LABORAL																	
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES						
				SIEMPRE	A VECES	NUNCA	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
							SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO		
Variable X ESTRÉS LABORAL	Efectos del estrés	Estrés laboral individual	En el hospital tiene incapacidad de relajarse y estar tranquilo.						X		X						
			En el hospital se desatiende del problema y piensa en otra cosa.						X		X		X				
		Estrés laboral en las instituciones	En el hospital el estrés amenaza el buen funcionamiento de su labor profesional.				X			X		X					
			En el hospital el estrés amenaza la estabilidad de la institución donde labora.							X		X					
	Consecuencias del estrés	Consecuencias físicas	En el hospital siente fatiga por las demandas diarias de su labor profesional.						X		X						
			En el hospital ha presentado dolores musculares a nivel de espalda, cuello y hombros.						X		X		X				
		Consecuencias psicológicas	En el hospital ha sentido trastornos emocionales durante las labores diarias.				X			X		X					
			En algún momento de su labor profesional se ha sentido nervioso, irritado o tenso.							X		X					
	Variables personales relacionadas con el estrés	Situación laboral	En el hospital valora que el estrés es una amenaza y que no pueda desenvolverse plenamente en su trabajo.							X		X					
			En el hospital evalúa recursos para hacer frente al desafío o amenaza del estrés y que pueda afectar su función laboral.						X		X		X				
		Estrategias de afrontaciones	En su labor profesional utiliza sus habilidades sociales para hacer frente y controlar situaciones estresantes.				X			X		X					
			En su labor profesional utiliza habilidades para el autocontrol emocional (sentimientos de ansiedad, tristeza e ira) para hacer frente y controlar situaciones estresantes.							X		X					
	Variables psicológicas protectoras respecto del estrés laboral	Personalidades resistentes	En la labor profesional reafirma compromisos para su propia meta y consigue cosas valiosas que faciliten resultados positivos en relación a situaciones estresantes.							X		X					
			En su labor profesional ratifica sus principios y valores consiguiendo cosas valiosas que faciliten resultados positivos en relación a situaciones estresantes.				X			X		X					
		Sentido de coherencia	En su labor profesional desarrolla altos niveles de comprensibilidad para responder a situaciones estresantes en su persona.							X		X					
Después de su labor en el hospital desarrolla sus propias capacidades para responder a situaciones estresantes en su persona.									X		X						
Reducción del nivel del estrés	Estrategias para reducir estrés	Después de su labor en el hospital dedica tiempo para descansar y dormir lo necesario para evitar situaciones estresantes.							X		X						
		Después de su labor en el hospital dedica tiempo para realizar actividades deportivas y/o con sentido del humor para evitar situaciones estresantes.				X			X		X						
	Aprendiendo a reducir estrés	Después de su labor en el hospital reconoce signos y molestias en su cuerpo como la tensión muscular, posturas y gestos forzados.						X		X							
		Después de su labor en el hospital medita y detecta tensiones que no pueda resolver sus dificultades.				X			X		X						

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO SOBRE DE ESTRÉS LABORAL

OBJETIVO:

Elevar el nivel del estrés laboral en forma global y sus dimensiones

DIRIGIDO A:

ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA - 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: NIETO GAVILANO PRISCILA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: LICENCIADA EN ENFERMERIA

VALORACIÓN:

MUY BUENO	<del>BUENO</del>	REGULAR	DEFICIENTE	MUY DEFICIENTE
-----------	------------------	---------	------------	----------------

Lic. Enf. Priscila L. Nieto Gavilano  
ESP. SALUD DEL ADULTO Y GERIATRIA  
CRED. N° 80121  
HOSPITAL REGIONAL DE ICA

MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO VARIABLE X: SISTEMA DE ESTRÉS LABORAL

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES		
				SIEMPRE	A VECES	NUNCA	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Variable X ESTRÉS LABORAL	Efectos del estrés	Estrés laboral individual	En el hospital tiene incapacidad de relajarse y estar tranquilo.							X		X		X			
			En el hospital se desatiende del problema y piensa en otra cosa.									X		X		X	
		Estrés laboral en las instituciones	En el hospital el estrés amenaza el buen funcionamiento de su labor profesional.					X				X		X		X	
			En el hospital el estrés amenaza la estabilidad de la institución donde labora.									X		X		X	
	Consecuencias del estrés	Consecuencias físicas	En el hospital siente fatiga por las demandas diarias de su labor profesional.								X		X		X		
			En el hospital ha presentado dolores musculares a nivel de espalda, cuello y hombros.									X		X		X	
		Consecuencias psicológicas	En el hospital ha sentido trastornos emocionales durante las labores diarias.					X				X		X		X	
			En algún momento de su labor profesional se ha sentido nervioso, irritado o tenso.									X		X		X	
	Variables personales relacionadas con el estrés	Situación laboral	En el hospital valora que el estrés es una amenaza y que no pueda desenvolverse plenamente en su trabajo.								X		X		X		
			En el hospital evalúa recursos para hacer frente al desafío o amenaza del estrés y que pueda afectar su función laboral.									X		X		X	
		Estrategias de afrontaciones	En su labor profesional utiliza sus habilidades sociales para hacer frente y controlar situaciones estresantes.					X				X		X		X	
			En su labor profesional utiliza habilidades para el autocontrol emocional (sentimientos de ansiedad, tristeza e ira) para hacer frente y controlar situaciones estresantes.									X		X		X	
	Variables psicológicas protectoras respecto del estrés laboral	Personalidades resistentes	En la labor profesional reafirma compromisos para su propia meta y consigue cosas valiosas que faciliten resultados positivos en relación a situaciones estresantes.								X		X		X		
			En su labor profesional ratifica sus principios y valores consiguiendo cosas valiosas que faciliten resultados positivos en relación a situaciones estresantes.									X		X		X	
		Sentido de coherencia	En su labor profesional desarrolla altos niveles de comprensibilidad para responder a situaciones estresantes en su persona.									X		X		X	
			Después de su labor en el hospital desarrolla sus propias capacidades para responder a situaciones estresantes en su persona.									X		X		X	
	Reducción del nivel del estrés	Estrategias para reducir estrés	Después de su labor en el hospital dedica tiempo para descansar y dormir lo necesario para evitar situaciones estresantes.								X		X		X		
			Después de su labor en el hospital dedica tiempo para realizar actividades deportivas y/o con sentido del humor para evitar situaciones estresantes.									X		X		X	
		Aprendiendo a reducir estrés	Después de su labor en el hospital reconoce signos y molestias en su cuerpo como la tensión muscular, posturas y gestos forzados.									X		X		X	
			Después de su labor en el hospital medita y detecta tensiones que no pueda resolver sus dificultades.									X		X		X	

Experto Evaluador
   
 C.E.P. 37-31
   
 CENTRO REGIONAL DE...

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO SOBRE DE ESTRÉS LABORAL

OBJETIVO:

Elevar el nivel del estrés laboral en forma global y sus dimensiones

DIRIGIDO A:

ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA – 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Huaman Cabrera Paula

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Licenciada en Enfermería


VALORACIÓN:

MUY BUENO	<del>BUENO</del>	REGULAR	DEFICIENTE	MUY DEFICIENTE
-----------	------------------	---------	------------	----------------

Paula Huaman Cabrera  
LIC. EN ENFERMERIA  
C.E.P. 31004  
HOSPITAL REGIONAL DE ICA

MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO VARIABLE X: SISTEMA DE ESTRÉS LABORAL

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES				
				SIEMPRE	A VECES	NUNCA	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Variable X ESTRÉS LABORAL	Efectos del estrés	Estrés laboral individual	En el hospital tiene incapacidad de relajarse y estar tranquilo.																
			En el hospital se desatiende del problema y piensa en otra cosa.																
		Estrés laboral en las instituciones	En el hospital el estrés amenaza el buen funcionamiento de su labor profesional.																
	En el hospital el estrés amenaza la estabilidad de la institución donde labora.																		
	Consecuencias del estrés	Consecuencias físicas	En el hospital siente fatiga por las demandas diarias de su labor profesional.																
			En el hospital ha presentado dolores musculares a nivel de espalda, cuello y hombros.																
		Consecuencias psicológicas	En el hospital ha sentido trastornos emocionales durante las labores diarias.																
	En algún momento de su labor profesional se ha sentido nervioso, irritado o tenso.																		
	Variables personales relacionadas con el estrés	Situación laboral	En el hospital valora que el estrés es una amenaza y que no pueda desenvolverse plenamente en su trabajo.																
			En el hospital evalúa recursos para hacer frente al desafío o amenaza del estrés y que pueda afectar su función laboral.																
		Estrategias de afrontaciones	En su labor profesional utiliza sus habilidades sociales para hacer frente y controlar situaciones estresantes.																
	En su labor profesional utiliza habilidades para el autocontrol emocional (sentimientos de ansiedad, tristeza e ira) para hacer frente y controlar situaciones estresantes.																		
	Variables psicológicas protectoras respecto del estrés laboral	Personalidades resistentes	En la labor profesional reafirma compromisos para su propia meta y consigue cosas valiosas que faciliten resultados positivos en relación a situaciones estresantes.																
			En su labor profesional ratifica sus principios y valores consiguiendo cosas valiosas que faciliten resultados positivos en relación a situaciones estresantes.																
		Sentido de coherencia	En su labor profesional desarrolla altos niveles de comprensibilidad para responder a situaciones estresantes en su persona.																
	Reducción del nivel del estrés	Estrategias para reducir estrés	Después de su labor en el hospital dedica tiempo para descansar y dormir lo necesario para evitar situaciones estresantes.																
			Después de su labor en el hospital dedica tiempo para realizar actividades deportivas y/o con sentido del humor para evitar situaciones estresantes.																
		Aprendiendo a reducir estrés	Después de su labor en el hospital reconoce signos y molestias en su cuerpo como la tensión muscular, posturas y gestos forzados.																
				Después de su labor en el hospital medita y detecta tensiones que no pueda resolver sus dificultades.															


  
 Tatiana Navarro Quintanilla
   
 LIC. EN ENFERMERIA
   
 C.E.P. N° 59982
   
 HOSPITAL REGIONAL DE ICA

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO SOBRE DE ESTRÉS LABORAL

OBJETIVO:

Elevar el nivel del estrés laboral en forma global y sus dimensiones

DIRIGIDO A:

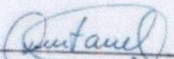

ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA – 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Navarro Quintanilla Tatiana

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Licenciada de Enfermería

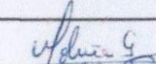
VALORACIÓN:

<input checked="" type="checkbox"/> MUY BUENO	<input type="checkbox"/> BUENO	<input type="checkbox"/> REGULAR	<input type="checkbox"/> DEFICIENTE	<input type="checkbox"/> MUY DEFICIENTE
---	--------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------	---

  
  
Tatiana Navarro Quintanilla  
LIC. EN ENFERMERIA  
C.E.P. N° 59982  
HOSPITAL REGIONAL DE ICA

MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO VARIABLE X: SISTEMA DE ESTRÉS LABORAL

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES			
				SIEM	A VE	NUN	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem			Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
ESTRÉS LABORAL Variable X	Efectos del estrés	Estrés laboral individual	En el hospital tiene incapacidad de relajarse y estar tranquilo.												sin ser validado la propuesta por especificidad y ??	
			En el hospital se desatiende del problema y piensa en otra cosa.													
	Efectos del estrés	Estrés laboral en las instituciones	En el hospital el estrés amenaza el buen funcionamiento de su labor profesional.				SI									
			En el hospital el estrés amenaza la estabilidad de la institución donde labora.													
	Consecuencias del estrés	Consecuencias físicas	En el hospital siente fatiga por las demandas diarias de su labor profesional.													
			En el hospital ha presentado dolores musculares a nivel de espalda, cuello y hombros.							SI						
			En el hospital ha sentido trastornos emocionales durante las labores diarias.													
	Consecuencias del estrés	Consecuencias psicológicas	En algún momento de su labor profesional se ha sentido nervioso, irritado o tenso.													
			En el hospital valora que el estrés es una amenaza y que no pueda desenvolverse plenamente en su trabajo.													
			En el hospital evalúa recursos para hacer frente al desafío o amenaza del estrés y que pueda afectar su función laboral.													
	Variables personales relacionadas con el estrés	Situación laboral	En su labor profesional utiliza sus habilidades sociales para hacer frente y controlar situaciones estresantes.													
			En su labor profesional utiliza habilidades para el autocontrol emocional (sentimientos de ansiedad, tristeza e ira) para hacer frente y controlar situaciones estresantes.													
			En la labor profesional reafirma compromisos para su propia meta y consigue cosas valiosas que faciliten resultados positivos en relación a situaciones estresantes.													
	Variables psicológicas protectoras respecto del estrés laboral	Personalidades resistentes	En su labor profesional ratifica sus principios y valores consiguiendo cosas valiosas que faciliten resultados positivos en relación a situaciones estresantes.													
			En su labor profesional desarrolla altos niveles de comprensibilidad para responder a situaciones estresantes en su persona.													
			Después de su labor en el hospital desarrolla sus propias capacidades para responder a situaciones estresantes en su persona.													
	Reducción del nivel del estrés	Sentido de coherencia	Después de su labor en el hospital dedica tiempo para descansar y dormir lo necesario para evitar situaciones estresantes.													
			Después de su labor en el hospital dedica tiempo para realizar actividades deportivas y/o con sentido del humor para evitar situaciones estresantes.													
Después de su labor en el hospital reconoce signos y molestias en su cuerpo como la tensión muscular, posturas y gestos forzados.																
Reducción del nivel del estrés	Estrategias para reducir estrés	Después de su labor en el hospital medita y detecta tensiones que no pueda resolver sus dificultades.														
		Después de su labor en el hospital medita y detecta tensiones que no pueda resolver sus dificultades.														

  
 María del Mar Medina García  
 Lic. Enfermería  
 C.P. 20003

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO SOBRE DE ESTRÉS LABORAL

OBJETIVO:

Elevar el nivel del estrés laboral en forma global y sus dimensiones

DIRIGIDO A:

ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA – 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

*Mirtina García Novillo del Pizarro*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

*Licenciada en Enfermería*

VALORACIÓN:

MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	MUY DEFICIENTE
-----------	-------	---------	------------	----------------

*Mirtina García*  
Mirtina García  
Licenciada en Enfermería

MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO VARIABLE X: SISTEMA DE ESTRÉS LABORAL

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES					
				SÍ	NO	NTN	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta							
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO						
ESTRÉS LABORAL Variable X	Efectos del estrés	Estrés laboral individual	En el hospital tiene incapacidad de relajarse y estar tranquilo.																	
			En el hospital se desatiende del problema y piensa en otra cosa.																	
	Estrés laboral en las instituciones	Estrés laboral en las instituciones	En el hospital el estrés amenaza el buen funcionamiento de su labor profesional.																	
			En el hospital el estrés amenaza la estabilidad de la institución donde labora.																	
	Consecuencias del estrés	Consecuencias físicas	Consecuencias físicas	En el hospital siente fatiga por las demandas diarias de su labor profesional.																
				En el hospital ha presentado dolores musculares a nivel de espalda, cuello y hombros.																
		Consecuencias psicológicas	Consecuencias psicológicas	En el hospital ha sentido trastornos emocionales durante las labores diarias.																
				En algún momento de su labor profesional se ha sentido nervioso, irritado o tenso.																
	Variables personales relacionadas con el estrés	Situación laboral	Situación laboral	En el hospital valora que el estrés es una amenaza y que no pueda desenvolverse plenamente en su trabajo.																
				En el hospital evalúa recursos para hacer frente al desafío o amenaza del estrés y que pueda afectar su función laboral.																
		Estrategias de afrontaciones	Estrategias de afrontaciones	En su labor profesional utiliza sus habilidades sociales para hacer frente y controlar situaciones estresantes.																
				En su labor profesional utiliza habilidades para el autocontrol emocional (sentimientos de ansiedad, tristeza e ira) para hacer frente y controlar situaciones estresantes.																
	Variables psicológicas protectoras respecto del estrés laboral	Personalidades resistentes	Personalidades resistentes	En la labor profesional reafirma compromisos para su propia meta y consigue cosas valiosas que faciliten resultados positivos en relación a situaciones estresantes.																
				En su labor profesional ratifica sus principios y valores consiguiendo cosas valiosas que faciliten resultados positivos en relación a situaciones estresantes.																
		Sentido de coherencia	Sentido de coherencia	En su labor profesional desarrolla altos niveles de comprensibilidad para responder a situaciones estresantes en su persona.																
				Después de su labor en el hospital desarrolla sus propias capacidades para responder a situaciones estresantes en su persona.																
	Reducción del nivel del estrés	Estrategias para reducir estrés	Estrategias para reducir estrés	Después de su labor en el hospital dedica tiempo para descansar y dormir lo necesario para evitar situaciones estresantes.																
				Después de su labor en el hospital dedica tiempo para realizar actividades deportivas y/o con sentido del humor para evitar situaciones estresantes.																
Aprendiendo a reducir estrés		Aprendiendo a reducir estrés	Después de su labor en el hospital reconoce signos y molestias en su cuerpo como la tensión muscular, posturas y gestos forzados.																	
			Después de su labor en el hospital medita y detecta tensiones que no pueda resolver sus dificultades.																	

Anita Hernández Chocano  
LIC. EN ENFERMERÍA  
C.E.P. 52495

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO SOBRE DE ESTRÉS LABORAL

OBJETIVO:

Elevar el nivel del estrés laboral en forma global y sus dimensiones

DIRIGIDO A:

ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA – 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

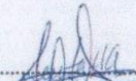
Hernández Chocano Anita Alejandrina

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Licenciada en Enfermería

VALORACIÓN:

MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	MUY DEFICIENTE
-----------	-------	---------	------------	----------------

  
Anita Hernández Chocano  
LIC. EN ENFERMERÍA  
C.E.P. 52485

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable X</b>  Estrés Laboral	Según Hoyos <sup>7</sup> , define al Estrés Laboral, como "respuestas fisiológicas, psicológicas y conductuales de individuos que intentan adaptarse y acomodar a elementos estresantes internos y externos". La causa se da existe un trastorno entre individuos, en el centro laboral.	La variable Estrés Laboral ha sido operacionalizada mediante las propuestas de dimensiones: Efectos del estrés en labor; Repercusiones del estrés en labor, Variables personales relacionadas con el estrés laboral, Variables psicológicas protectoras respecto del estrés laboral y Reducción del nivel del estrés laboral.  Estas facilitaron la elaboración del dispositivo de evaluación, denominado Cuestionario sobre Tensión Ocupacional, estructurado en cinco categorías fundamentales, diez indicadores y veinte ítems.	Efectos del estrés laboral	Estrés laboral individual	<b>Ordinal</b>  3= siempre 2 = a veces 1 = nunca Valor final: Alto: 47 - 60 puntos Medio: 34-46 puntos Bajo: 20- 23 puntos
				Estrés laboral en las instituciones	
			Consecuencias del estrés laboral	Consecuencias físicas	
				Consecuencias psicológicas	
			Variables personales relacionadas con el estrés laboral	Situación laboral	
				Estrategias de afrontaciones	
Variables psicológicas protectoras respecto del estrés laboral	Personalidades resistentes				
	Sentido de coherencia				
Reducción del nivel del estrés laboral	Estrategias				
<b>Variable Y</b>  Calidad de Atención	Según Ramírez <sup>15</sup> indica buen trato, pero también de conocimiento. Este discernimiento es uno de los resúmenes más importantes, se puede disipar con la inversión necesaria.	La variable calidad de atención, va a ser operacionalizada mediante las propuestas de dimensiones: actitud de atención, comunicación, capacidad técnica  Estas permitieron la elaboración del instrumento, llamado cuestionario sobre cuestionario de satisfacción del cuidado CARE – Q, estructurado en 3 dimensiones, 8 indicadores y veinte ítems.	Actitud de atención	Cortesía	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo  valor final: Buena: 60 – 130 puntos Regular: 37 – 59 puntos Mala: 26 -36 puntos
				Comprensión	
				Interés frente al requerimiento	
			Comunicación	Claridad de la comunicación	
				Asertividad	
			Capacidad Técnica	Habilidad	
				Conocimiento	
				Destreza	

**ANEXO**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA**

**Estrés laboral y Calidad de Atención desempeñadas por enfermeras del hospital regional de Ica - 2023**

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>METODOLOGÍA: TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>
¿De qué manera el Estrés Laboral se relaciona con la Calidad de Atención desempeñadas por las enfermeras del hospital Regional de Ica- 2023?	Determinar la relación entre el Estrés Laboral y la Calidad de Atención desempeñada por las enfermeras del hospital Regional de Ica- 2023.	<b>(H<sub>a</sub>)</b> El Estrés Laboral se relaciona significativamente con la Calidad de Atención desempeñadas por las enfermeras del hospital Regional de Ica- 2022. <b>(H<sub>0</sub>)</b> El Estrés Laboral no se relaciona significativamente con la Calidad de Atención desempeñadas por las enfermeras del hospital Regional de Ica- 2023.	La indagación adopta un enfoque de diseño correlacional no experimental, dado que no implica la ejecución intencional de variables, más bien, la supervisión de los acontecimientos en su ámbito normal para posteriormente examinarlos. Se trata de un diseño descriptivo correlacional, dado que se pretende delinear las conexiones entre dos variables dentro de un grupo, con el fin de establecer patrones de asociación entre ellas.
<p>PE1. ¿De qué manera los efectos del estrés laboral se relacionan con la Calidad de Atención realizadas por las enfermeras del hospital Regional de Ica- 2023?</p> <p>PE2. ¿De qué manera las Consecuencias del estrés laboral se relaciona con la Calidad de Atención realizadas por las enfermeras del hospital Regional de Ica- 2023?</p> <p>PE3. ¿De qué manera las variables personales relacionadas con el estrés laboral se relacionan con la Calidad de Atención realizadas por las enfermeras del hospital Regional de Ica- 2023?</p> <p>PE4. ¿De qué manera las Variables psicológicas protectoras respecto del estrés laboral se relaciona con la Calidad de Atención realizadas por las enfermeras del hospital Regional de Ica- 2023?</p> <p>PE5. ¿De qué manera la Reducción del nivel del estrés laboral se relaciona con la Calidad de Atención realizadas por las enfermeras del hospital Regional de Ica- 2023?</p>	<p>OE1. Determinar la relación entre los efectos del estrés laboral y la Calidad de Atención realizada por las enfermeras del hospital Regional de Ica- 2023.</p> <p>OE2. Determinar la relación entre las Consecuencias del estrés laboral y la Calidad de Atención realizadas por las enfermeras del hospital Regional de Ica- 2023.</p> <p>OPE3. Determinar la relación entre las variables personales relacionadas con el estrés laboral y la Calidad de Atención realizada por las enfermeras del hospital Regional de Ica- 2023.</p> <p>OE4. Determinar la relación entre el las Variables psicológicas protectoras respecto del estrés laboral y la Calidad de Atención realizadas por las enfermeras del hospital Regional de Ica- 2023.</p> <p>OE5. Determinar la relación entre la Reducción del nivel del estrés laboral y la Calidad de Atención realizadas por las enfermeras del hospital Regional de Ica- 2023.</p>	<p>HE1. Los efectos del estrés laboral se relacionan significativamente con la Calidad de Atención realizadas por las enfermeras del hospital Regional de Ica- 2023.</p> <p>HE2. Las Consecuencias del estrés laboral se relaciona significativamente con la Calidad de Atención realizadas por las enfermeras del hospital Regional de Ica- 2023.</p> <p>HE3. Las variables personales relacionan significativamente con el estrés laboral se relaciona con la Calidad de Atención realizadas por las enfermeras del hospital Regional de Ica- 2023.</p> <p>HE4. Las Variables psicológicas protectoras respecto del estrés laboral se relaciona significativamente con la Calidad de Atención realizadas por las enfermeras del hospital Regional de Ica- 2023.</p> <p>HE5. La Reducción del nivel del estrés laboral se relaciona significativamente con la Calidad de Atención realizadas por las enfermeras del hospital Regional de Ica- 2023.</p>	<p>Dónde:  m = Muestra de estudio  O1= Variable X, Estrés Laboral  r = Coeficiente de correlación entre las variables  O2 = Variable Y, Calidad de Atención</p> <p align="center"><b>Población y muestra</b></p> <p>La población está constituida por 266 enfermeras del hospital Regional de Ica.</p> <p>La muestra es no probabilística, tipo censal por conveniencia de 54 enfermeras y 54 pacientes hospitalizados.</p>

**ASUNTO:** Solicito autorización para realización de trabajo de investigación.

**DRA. OFELIA AGUIRRE ROMERO**

**DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA**

Yo, **ESCRIBA MORALES FIORELLA MARITZA**, con DNI N.º 70354746, en mi condición de egresado de la carrera profesional de ENFERMERÍA, de la universidad SAN LUIS GONZAGA, domiciliada en Urb. La Palma F-30, ante usted, con el debido respeto me presento y expongo:

Que, en tal sentido solicito autorización para la aplicación de instrumentos del proyecto de investigación titulado **“ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCION DESEMPEÑADAS POR ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA – 2023”**. Así mismo me comprometo a cumplir con las buenas prácticas de investigación y con el cronograma de supervisión de la ejecución según corresponda.

**ATENTAMENTE:**

05 de junio del 2023



**FIORELLA ESCRIBA MORALES**

GDRE-ISA  
HOSPITAL REGIONAL DE ICA  
Dr. JULIO HECTOR TORRES  
DIRECTOR EJECUTIVO  
C.M.E. N.º 24

**DIRECTOR(A)**

## Anexo. Gráficos

Gráfico 1

Relación entre los efectos del estrés laboral y la calidad de atención

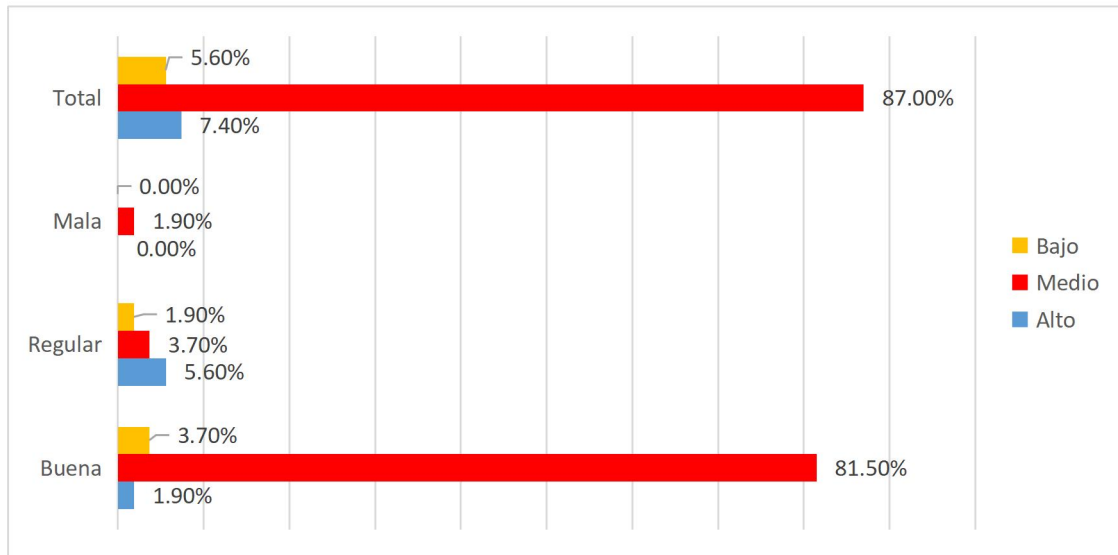


Gráfico 2

Relación entre las consecuencias del estrés laboral y la calidad de atención

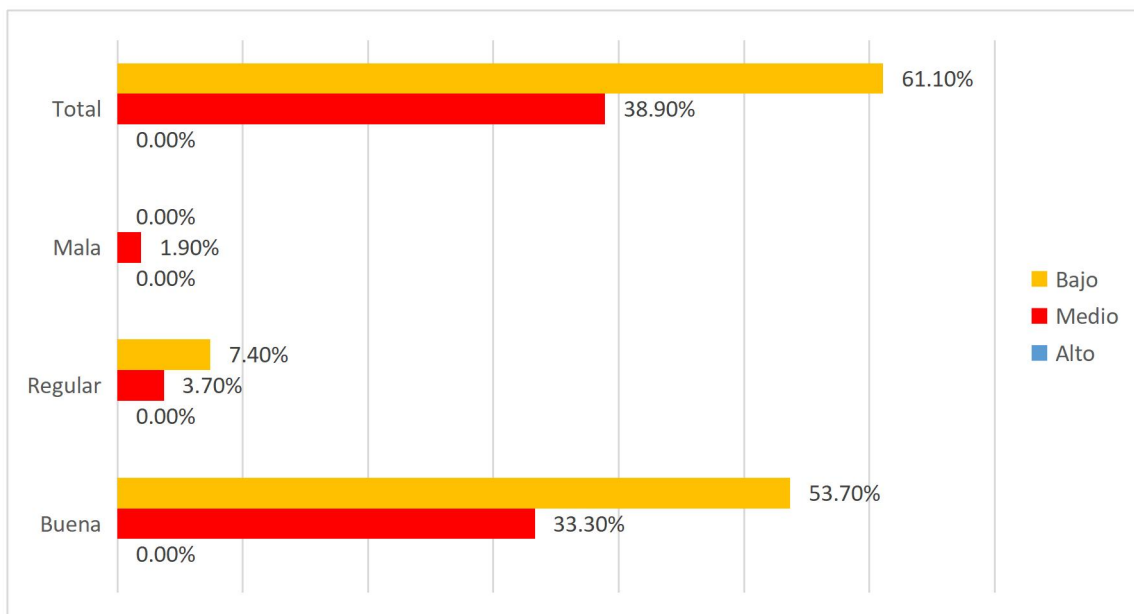


Gráfico 3

Relación entre las variables personales del estrés laboral y la calidad de atención

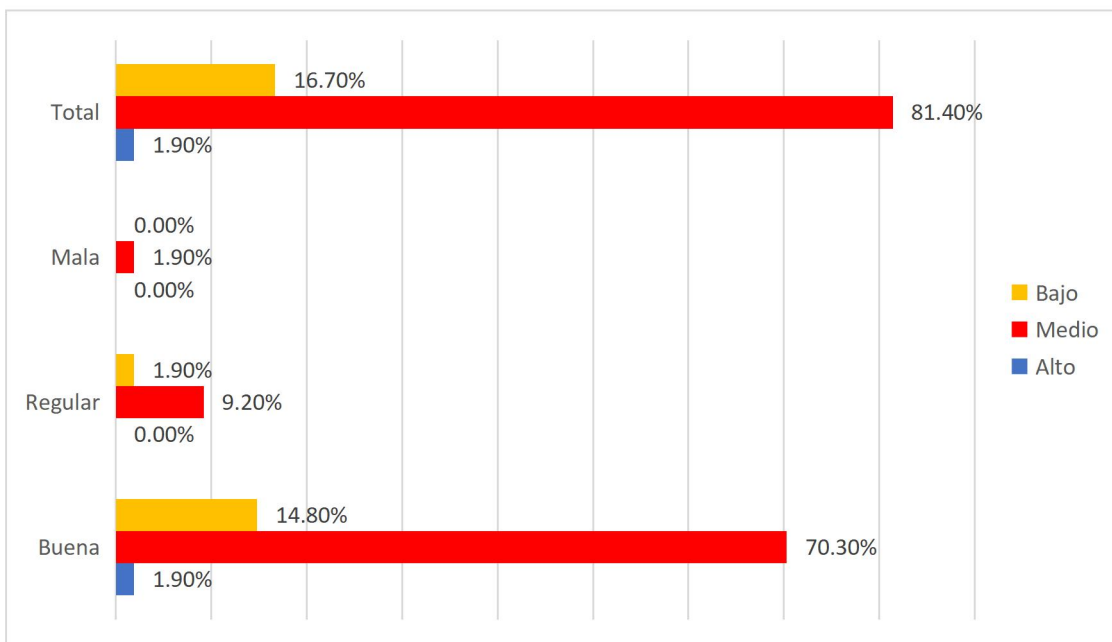


Gráfico 4

Relación entre las variables psicológicas protectoras del estrés laboral y la calidad de atención

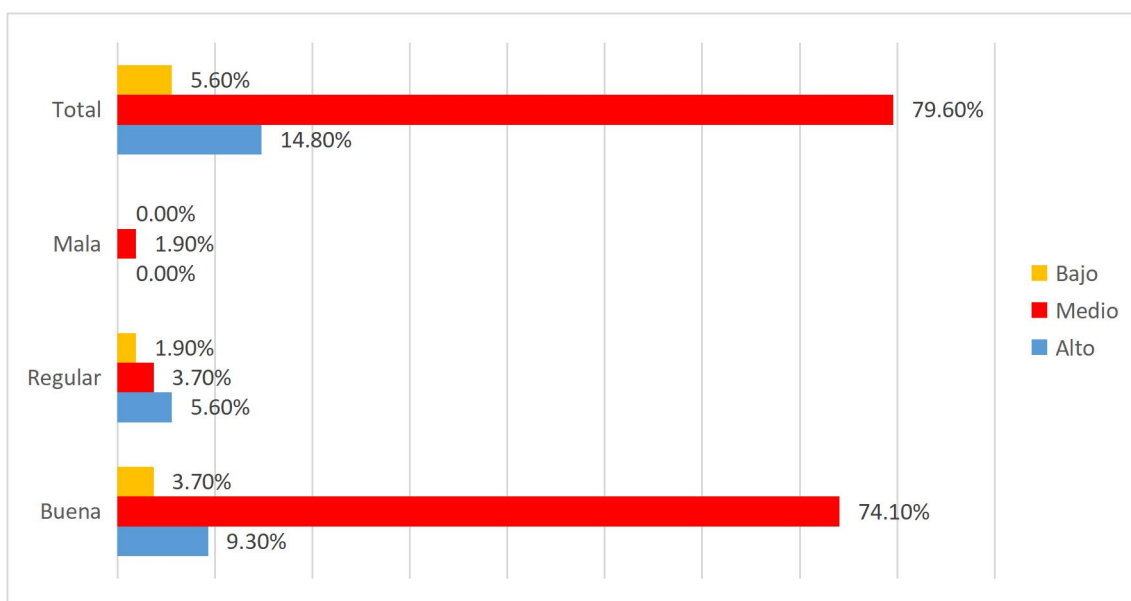


Gráfico 5

Relación entre la reducción del nivel de estrés y la calidad de atención

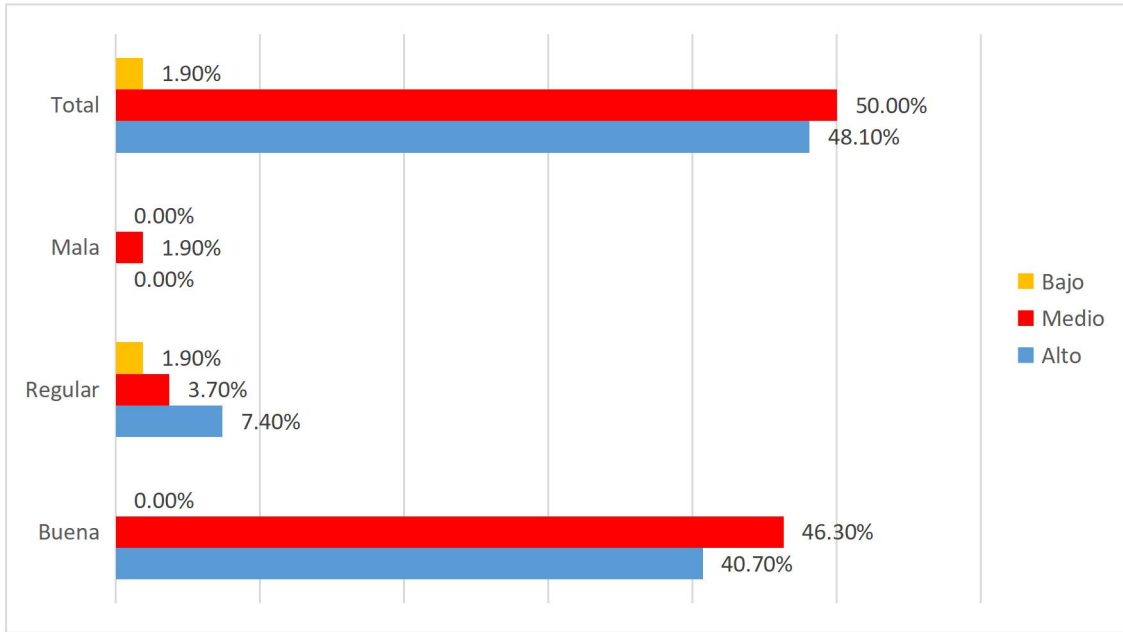


Gráfico 6

Relación entre el nivel de estrés y la calidad de atención

