

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



***TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE  
ENFERMERIA CON MENCIÓN DE EMERGENCIAS Y DESASTRES***

---

**Estrés en la práctica de enfermería y calidad de atención en  
el Centro Materno Infantil Tambogrande-2023.**

---

**Línea de Investigación:** Enfermería y gestión en salud

**Autoras:**

Riofrío Ojeda Liliana Margot

Ruiz Chinchay María Haydee

**Jurado Evaluador:**

Presidente: Carrera Abanto Marabet Soledad

Secretaria: Vargas de la Cruz Verónica del Pilar

Vocal: Castillo Rivera Cecilia Evelyn:

**Asesora:**

Rodríguez Anhuamán Bridiget Edith

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0003-2394-6467>

**TRUJILLO – PERÚ 2024**

**FECHA DE SUSTENTACIÓN: 2024/09/24**

# Estrés en la práctica de enfermería y calidad de atención en el Centro Materno Infantil Tambogrande-2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	7%
2	<a href="https://repositorio.upao.edu.pe">repositorio.upao.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
3	<a href="https://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="https://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.upeu.edu.pe">repositorio.upeu.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

## ***Declaración de originalidad***

Yo, BRIDIGET EDITH RODRIGUEZ ANHUAMAN, docente de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en EMERGENCIAS Y DESASTRES, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor(a) de la tesis titulada “ESTRÉS EN LA PRÁCTICA DE ENFERMERÍA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAMBOGRANDRE, PIURA-2023”, autor (a)(es)(as) RIOFRIO OJEDA, LILIANA MARGOT y RUIZ CHINCHAY, MARIA HAYDEE, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 14%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 15/10/2024
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Trujillo, 15 de octubre del 2024

**BRIDIGET EDITH RODRIGUEZ ANHUAMAN**

Apellidos y nombres del asesor(a)

DNI: 18213392

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2394-6467>

FIRMA



**LILIANA MARGOT RIOFRIO OJEDA**

Apellidos y nombres del autor(a)

DNI: 02825682

FIRMA



**MARIA HAYDEE RUIZ CHINCHAY**

Apellidos y nombres del autor(a)

DNI: 03862255

FIRMA



## DEDICATORIA

Llena de regocijo, amor y esperanza, dedico esta tesis a cada uno de mis seres queridos quienes han sido mis pilares para seguir adelante: a mi mamá Santos que desde el cielo me ilumina para seguir adelante con mis proyectos, a mi papá Porfirio que ha sabido formarme con buenos sentimientos y valores que me han ayudado a seguir adelante en momentos difíciles, a mi esposo Ernesto y a mis hijos Ariana, César, José Luis y Adrián quienes son mi mayor motivación y sentirme tan orgullosa de culminar esta meta, gracias a ellos por confiar siempre en mí.

Liliana Margot

La presente tesis está dedicada a Dios Jehová ya que gracias a Él he logrado concluir mi especialidad a mis padres Rómulo y Sabina porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y confianza todo lo que hoy soy es gracias a ellos, a mis hermanos, Francisco, César, Wilmer y Miguel que son mis verdaderos amigos a mis hijas Tatiana y Fernanda que son mi adoración por ser mi fuente de motivación para poder superarme y luchar para que la vida nos brinde un futuro mejor.

María Haydee

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecidas con la Universidad Privada Antenor Orrego, por todas sus enseñanzas y experiencias y también a los docentes y en especial a la Mg. Verónica Vargas De la Cruz que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante.

Agradecer a nuestra Asesora de tesis, Mg. Rodríguez Anhuamán Bridiget Edith por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico y habernos tenido paciencia para guiarnos durante todo el desarrollo de la tesis.

Liliana y María

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés en la práctica de enfermería y calidad de atención en el Centro Materno Infantil Tambogrande de Piura. El estudio fue cuantitativo, no experimental, transversal, de alcance correlacional. La muestra consistió de los 30 integrantes del personal de enfermería del centro de salud, a quienes se les aplicó dos cuestionarios debidamente validados. Como resultado se obtuvo que el 52 % presentaron un nivel medio de estrés laboral, y el 84 % un nivel adecuado de calidad de atención. El análisis estadístico mediante la prueba de chi cuadrado ( $X^2 = 1.009$ ,  $p = 0.593$ ) indicó que no existe una asociación significativa entre el nivel de estrés laboral y la calidad de atención. Se concluyó en que no existe relación entre estas variables, lo que sugiere que un entorno de trabajo bien estructurado y con recursos adecuados puede mitigar los impactos negativos del estrés sobre la calidad de la atención, garantizando así un servicio de alta calidad para los pacientes.

**Palabras clave:** Estrés laboral, Calidad de la Atención de Salud, enfermería.

## ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between stress in nursing practice and quality of care at the Tambogrande Maternal and Child Center in Piura. The study was quantitative, non-experimental, cross-sectional, and correlational in scope. The sample consisted of 30 members of the nursing staff at the health center, to whom two duly validated questionnaires were applied. As a result, it was found that 52% presented a medium level of work stress, and 84% an adequate level of quality of care. Statistical analysis using the chi-square test ( $X^2 = 1.009$ ,  $p = 0.593$ ) indicated that there is no significant association between the level of work stress and the quality of care. It was concluded that there is no relationship between these variables, which suggests that a well-structured work environment with adequate resources can mitigate the negative impacts of stress on the quality of care, thus ensuring a high-quality service for patients.

**Keywords:** Occupational Stress, Quality of Health Care, Nursing.

## **PRESENTACIÓN MIEMBROS DEL JURADO**

---

**Mg. Carrera Abanto Marabet Soledad**  
**Presidenta**

---

**Mg. Verónica del Pilar Vargas de la Cruz**  
**Secretaria**

---

**Mg. Cecilia Evelyn castillo Rivera**  
**Vocal**

## PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego para obtener el Grado Académico de Especialidad en Enfermería presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Estrés en la práctica de enfermería y calidad de atención en el centro materno infantil Tambogrande, Piura-2023”, cuyo objetivo es determinar si existe relación entre la relación entre el estrés en la práctica de enfermería y la calidad de atención en el Centro Materno infantil Tambogrande, Piura - 2023.

Seguras de cumplir con los requisitos de aprobación, confiamos en que ustedes sabrán valorar el esfuerzo desplegado en su elaboración. En espera de su justo criterio al emitir su dictamen correspondiente al contenido de este trabajo, expresamos nuestra sincera gratitud.

---

Riofrío Ojeda Liliana Margot

---

Ruiz Chinchay María Haydee

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE DE TABLAS .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. MARCO DE REFERENCIA .....	14
III. METODOLOGÍA.....	22
IV. RESULTADOS .....	27
V. DISCUSIÓN.....	31
CONCLUSIONES.....	38
RECOMENDACIONES .....	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	40
ANEXOS .....	45

## INDICE DE TABLAS

Tabla IV-1:	Nivel de estrés laboral de los enfermeros de los Centro Materno Infantil	Tambogrande,	2023	26
.....				
Tabla IV-2:	Nivel de calidad de atención de los enfermeros de los Centro Materno Infantil	Tambogrande,	2023.	26
.....				
Tabla IV-3	Relación del estrés laboral con la calidad de atención de los enfermeros de los Centro Materno Infantil	Tambogrande,	2023.....	27

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Problema de Investigación**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (1) considera que en 2020 el estrés, fue la segunda causa de morbilidad, después de las enfermedades cardiovasculares. El agotamiento físico y/o mental incrementa los permisos laborales debido a condiciones de salud que pueden llevar a la jubilación anticipada, se experimenta un aumento en los gastos relacionados con el tratamiento médico.

Al respecto, Freire Garabal (2) indica que el estrés se ha convertido en un problema predominante en el entorno laboral global, afectando a los trabajadores del sector sanitario. Este fenómeno pone en riesgo la salud de uno de cada cinco trabajadores a nivel mundial. El autor destaca que la situación es alarmante en casi todas las profesiones de la salud, con una alta incidencia y un crecimiento constante de casos, lo que genera una sensación de inseguridad y deterioro en la calidad de la atención, Además, se menciona que los ambientes tóxicos y las relaciones interpersonales inadecuadas impactan negativamente en la atención médica ofrecida por el personal sanitario. Un estudio de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (3) revela que el 44,1% del personal médico y de enfermería en Europa sufre de síndrome de estrés, lo que refleja la gravedad de la situación.

La enfermería como una profesión de la salud es una práctica social, evidenciándose los diferentes niveles de estrés y la aplicación de estrategias para el desempeño laboral para evitar problemas mentales y asegurar que el cuidado proporcionado a los pacientes sea de alta calidad, según la OMS (4) en 2020 reporta un alto índice de enfermeros con estrés siendo alrededor del 75% de profesionales de enfermería en América Latina que sufren de esta enfermedad.

En la actualidad en el Perú indica que el desempeño laboral en las instituciones con reducido personal de enfermería y un aumento en la carga de pacientes, presentan un mayor índice de estrés. Este elevado nivel de

estrés crea un entorno desfavorable para el desempeño de sus funciones, resultando en una atención de menor calidad y menos satisfactoria (5) . De manera similar, Pantigoso (6) encontró en Ica que el 66.7% de estas enfermeras experimenta un aumento en los niveles de estrés, mientras que el 16.7% muestra un grado moderado de tensión, lo cual afecta la calidad de los cuidados que brindan.

En el caso de Piura, García (7) comenta que el personal de enfermería en las instalaciones médicas presenta altos niveles de estrés 70% y con relación a la calidad del servicio prestado igualmente fue regular 65.0%, al concluir, se destaca la conexión en el ámbito laboral y el nivel de atención ofrecida, destacando que el estrés influye en el nivel de servicio proporcionado a los pacientes.

Otro estudio realizado por Saavedra en Piura (8), en 2022, centrado en enfermeros que atienden a pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital privado, los hallazgos mostraron que el 77.3% de los enfermeros experimentan un estrés de nivel medio. Además, el 45.5% reporta un nivel bajo de estrés, y el 22.7% presenta un estrés mínimo; estos resultados sugieren que, a pesar de las demandas y la presión inherentes a la atención de pacientes en situaciones críticas, una parte significativa de los enfermeros mantiene niveles de estrés que son moderados o bajos.

El centro Materno Infantil Tambogrande, Piura se encuentra ubicado en AA. HH. Froilán Alama S/N, distrito de Tambogrande, provincia de Piura. cuenta con Unidad de Administración, Unidad de Consulta Externa, Unidad de Ayuda al Diagnóstico, Unidad de Hospitalización, Unidad de Centro Quirúrgico, Unidad de Centro Quirúrgico-Obstétrico y Unidad de Servicios Generales, está abierto durante 24 horas diarias, este busca satisfacer la demanda insatisfecha de la zona e incluso brindar atención a las mujeres embarazadas de las zonas/distritos cercanos al mismo, brindando una atención de calidad y logrando que cada parto sea exitoso. Gracias a su infraestructura y equipamiento atiende adecuadamente los problemas patológicos de las gestantes, logrando descongestionar el hospital de Sullana.

Sin embargo, se presenta un riesgo no solo para la salud física, sino también

para el equilibrio emocional; especialmente el personal de salud en la institución se evidencia agotamiento emocional, estrés el cual se manifiesta con problemática de salud especialmente; este estrés que suelen presentar las personas en el ámbito de la salud, particularmente las enfermeras que está en contacto directo con pacientes infectados, esto afecta su salud mental que se puede complicar en un trastorno psicológico si no es identificado y controlado a tiempo esto tiene un impacto en la excelencia del cuidado proporcionado al paciente.

### **Formulación del problema**

¿Qué relación existe entre el nivel de estrés en la práctica de enfermería y la calidad de atención en el Centro Materno infantil Tambogrande, Piura - 2023?

## **1.2. Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación entre el nivel de estrés en la práctica de enfermería y la calidad de atención en el Centro Materno Infantil Tambogrande, Piura, durante el año 2023.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar el nivel de estrés en la práctica de enfermería en el Centro Materno infantil Tambogrande, Piura – 2023.
- Identificar la calidad de atención en la práctica de enfermería en el Centro Materno infantil Tambogrande, Piura –2023.

## **1.3. Justificación del estudio**

Esta investigación proporciona conocimiento científico actualizado y relevante sobre el estrés en el área de emergencia en la profesión de enfermería y su influencia en la calidad del servicio brindado. Teóricamente, este estudio permitirá identificar y utilizar estrategias efectivas para controlar el estrés, lo que es fundamental para mejorar el desempeño laboral y la calidad de la atención al paciente.

La investigación tiene una importancia práctica significativa, ya que ha

permitido obtener conocimientos sobre el estrés y profundizar en la realidad del rendimiento laboral del personal de enfermería. Al enfocarse en mejorar la excelencia en la atención ofrecida a los pacientes, esta investigación brindará aportes valiosos que ayudarán a fortalecer la atención al paciente y elevar los estándares de calidad en los servicios de salud.

Desde el punto de vista metodológico, será crucial porque permitirá describir y analizar las variables en estudio, aportando conocimiento y herramientas que servirán para proyectar estudios posteriores sobre el desempeño laboral de los enfermeros. El propósito del estudio es establecer si existe una conexión entre las variables investigadas, lo que contribuirá a ampliar la investigación sobre el bienestar mental del equipo de enfermería.

Respecto al ámbito social, esta investigación es relevante porque tiene el potencial de mejorar la satisfacción de los pacientes que reciben servicios de enfermería. Al abordar el estrés en el personal de enfermería y su impacto en la calidad de la atención, se busca elevar el nivel de atención ofrecido y, en última instancia, mejorar la experiencia del paciente en el sistema de salud.

En resumen, esta investigación es esencial para proporcionar conocimientos científicos que pueden ser aplicados para mejorar la calidad del servicio de enfermería, fortalecer la atención al paciente, y contribuir al bienestar mental del personal de salud, lo que resultará en un impacto positivo tanto en el ámbito profesional como social, considerando la necesidad de la población de una atención de calidad.

## **I. MARCO DE REFERENCIA**

### **2.1. Marco Teórico.**

El estrés laboral es definido por Maslach y Jackson (9), como una perturbación del bienestar que no solo afecta al trabajador individualmente, sino también a su entorno. Este estrés se manifiesta por un agotamiento emocional gradual que conduce a la pérdida de motivación y puede provocar sentimientos de inadecuación y fracaso. De acuerdo con Patlán (10), el estrés en el trabajo puede provocar deficiencias de salud mental, como cansancio, tensión y ansiedad, lo cual conlleva a una reducción en la productividad y una alta rotación de personal afectando a las personas en todas las fases de su vida.

Golombiewski, Munzenrider y Carter, citado por Gil (11) considera que los empleados van perdiendo obligaciones debido a las condiciones de sobrecarga laboral y ausencia de apreciación en su lugar de empleo, los trabajadores experimentaban dificultades. Para hacer frente a esta situación estresante, el empleado ideará tácticas. Según Maslach (9) , las cualidades inherentes de la persona combinadas con el entorno laboral, promueven la aparición de lo que se conoce como estrés laboral.

Según el Instituto Nacional de Salud Pública (INSP) (12), México, la presión en el trabajo es común, pero cuando las tareas rutinarias se vuelven excesivas, especialmente en ambientes hostiles, pueden llevar al estrés laboral, un estado que afecta la salud física y mental del trabajador. Este estrés se manifiesta a través de síntomas como tensión muscular, aumento de la presión arterial, irritabilidad y disminución de la productividad. Estudios han mostrado que el estrés laboral aumenta el riesgo de problemas de salud graves, como agotamiento emocional, enfermedades cardiovasculares y trastornos musculoesqueléticos.

Las dimensiones del estrés laboral, según Maslach y Jackson, son tres: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. El agotamiento emocional se define como una situación crónica de fatiga física y emocional, producto de demandas laborales o personales excesivas, provocando un estrés continuo (13). Este estado se describe por

la pérdida gradual de energía, el desgaste, la fatiga y se manifiesta en forma física, mental o una combinación de ambas (14). Asimismo, el tiempo genera un agotamiento más intenso, lo que puede resultar en un exceso que se manifiesta física y emocionalmente (15).

La despersonalización implica sentirse desconectado de uno mismo. Cuando estas experiencias son persistentes o recurrentes y están asociadas con angustia significativa o deterioro funcional (16). También implica actitudes negativas como insensibilidad y respuestas cínicas hacia individuos que reciben el servicio (17). La realización personal se constituye como la sensación de significado, autoestima, autoeficacia y satisfacción en el trabajo. Los factores que aportan a la realización personal incluyen la autonomía en el trabajo, las relaciones positivas con pacientes y colegas, el apoyo administrativo y la sensación de logro (18). La reducción en la realización personal ocurre cuando las exigencias superan la habilidad del individuo para manejarlas eficientemente. Esto provoca reacciones adversas hacia uno mismo y hacia el trabajo, llevando a evitar interacciones personales y profesionales, lo que resulta en un bajo desempeño laboral, dificultad para manejar la tensión y una baja autovaloración (19).

La calidad de atención en la práctica de enfermería, es definida por Larson y Ferketich (20) como las acciones intencionales que transmiten cuidado físico y protección emocional y promueven un sentido de salvaguarda y seguridad en el usuario del servicio de enfermería. También se define como la habilidad o aptitud de asociación entre la enfermera y el individuo, a través de sus acciones y atributos para recuperar la condición médica del paciente, brindando un servicio de excelencia para la satisfacción de sus necesidades, teniendo en cuenta sus conocimientos, habilidades y competencias (21).

Rivera (22), afirma que la enfermería proporciona una atención de alta calidad basada en la excelencia y la pericia de sus especialistas. Las transformaciones a nivel mundial han ocasionado que los clientes y sus familias busquen un compromiso que eleve la excelencia en los sistemas de salud, motivado por la inquietud por la seguridad de los pacientes.

Las dimensiones de la calidad de atención en la práctica de enfermería son seis dimensiones: accesibilidad, facilitación, confort, planificación previa, confianza y monitoreo (23). Como señala Sepúlveda G. (23), la accesibilidad hace referencia a comportamientos de cuidado esenciales en la relación de apoyo y asistencia brindada de manera oportuna, como el acercamiento al paciente dedicándole tiempo. La facilitación se enfoca en los cuidados proporcionados por el personal de enfermería para aclarar aspectos que el paciente puede desconocer o tener dificultad para comprender en relación con su enfermedad, tratamiento o recuperación. Se brinda la información necesaria de forma clara, facilitando la ejecución de los cuidados para el bienestar del paciente.

Confort, implica que el personal de enfermería ofrece sus servicios para que el paciente hospitalizado, su familia y allegados se sientan cómodos, transmitiéndoles ánimo y energía, en un ambiente que favorezca el bienestar. Planificación previa, implica que el personal de enfermería tome en cuenta las necesidades del paciente para prevenir complicaciones. Confianza, hace referencia a los cuidados brindados por los enfermeros para generar empatía con el paciente hospitalizado, haciéndolo sentir único, confiado y seguro, mediante la cercanía y presencia física del personal. Monitoreo se refiere a los cuidados que implican un conocimiento individualizado del paciente y un dominio técnico-científico de los procedimientos. Esto incluye la enseñanza y supervisión de los procedimientos para asegurar que se realicen correctamente y a tiempo (23).

Entre las teorías relacionadas con la calidad de atención, se cuenta con la teoría de la enfermera Jean Watson, que según Izquierdo E. (24), se basa en el equilibrio integral entre el pensamiento, la corporeidad y el ánimo; así el cuidado humanizado se alcanza mediante una conexión de apoyo y confianza entre el paciente y el proveedor de atención médica. Este enfoque subraya la importancia de respetar el derecho inalienable del paciente a la dignidad, un derecho inherente a su condición humana. No obstante, esta dignidad puede verse comprometida cuando la atención médica está influenciada por estereotipos culturales, lo que hace aún más

crucial comprender y superar estas barreras para brindar un cuidado verdaderamente humanizado (25).

Con relación a teorías vinculadas al estrés se tiene la teoría de Betty Neuman, que según Romero (26), se basa en el Modelo de Sistemas Hans Seyle, que tuvo influencia en la creación del Modelo de Sistemas de Neuman al definir el estrés como cualquier alteración de la constitución interna y externa de una persona, causada por un estresor o estimulación. La teoría explica las reacciones físicas del cuerpo que provoca el estrés y cómo los humanos se adaptan, en esa medida se manifiestan estados de alarma, que provoca resistencia y finalmente cansancio. Siguiendo esta línea, Betty Neuman afirma que la persona con estrés debe adaptarse a cualquier problema que se le aparece incrementando la necesidad de un reajuste, lo que puede resultar en salud o enfermedad.

## **2.2. Antecedentes.**

Se han realizado investigaciones a nivel global Torres et al. (27), en el 2021 realizaron un estudio en Ecuador titulado “Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia”, se realizó un estudio observacional de tipo transversal. Se determina que el Síndrome de Burnout es un desafío que demanda una evaluación periódica en el personal médico, debido a que sus repercusiones podrían incrementar la incidencia de fallos en el cuidado a los pacientes.

Por otro lado, Díaz (28) en el año 2020 realizó un estudio titulado “Estrés laboral sanitario y calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador”, en este análisis, que adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño básico no experimental, descriptivo y correlacional, se identificó una correlación positiva de magnitud media, pero sin significancia estadística, se observó una relación entre la tensión en el trabajo y el nivel de servicio ofrecido. Además, se detectó una alta carga de estrés entre los trabajadores del ámbito sanitario y una apreciación positiva de la calidad de la atención por parte de los clientes externos.

García et al. (29) en el 2020, en su investigación titulada “Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia COVID -19”, con un enfoque cuantitativo y diseño descriptivo, transversal, llegaron a la conclusión de que los grados de tensión son siempre significativos para el personal de enfermería, subrayando la importancia de implementar medidas de afrontamiento para reducir el sufrimiento.

Nimer et al. (30), en 2019, en Estados Unidos realizó un estudio para evaluar el estrés laboral entre los médicos residentes en Jordania. La conclusión fue que reducir la carga de trabajo de los residentes, ofrecerles asesoramiento psicológico y fomentar una cultura de seguridad puede ayudar a mitigar los efectos del agotamiento, es decir, estas serían las estrategias de ayuda para combatir el estrés laboral.

A nivel nacional, Cornejo (31) en el 2021, realizó un estudio titulado “Calidad de atención basada en la satisfacción del usuario externo del centro de salud la natividad de Tacna”, la investigación, que tuvo un diseño no experimental, descriptivo y transversal, incluyó a 341 participantes. Se estableció que la calidad del cuidado, medida de acuerdo con la valoración del grado de satisfacción de los usuarios, se estimó como satisfactoria dado que la tasa de insatisfacción fue menor al 40%.

A nivel local, se presentan los siguientes estudios como Cortez (32), en 2022, en Piura, en su estudio denominado “Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de ansiedad en pacientes que serán sometidos a intervención quirúrgica de un hospital de Piura 2022”. Material y método: El estudio adoptará un enfoque hipotético-deductivo de tipo cuantitativo aplicado, con un diseño que no es experimental. Para analizar los datos, Se utilizarán medidas de centralización y la prueba t de Student. Además, se considerarán los antecedentes investigativos y el estado actual del conocimiento para interpretar y debatir los resultados obtenidos.

Ramírez (33), 2019. Piura, en su estudio denominado “Calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019” El propósito de la investigación fue establecer la

conexión entre la calidad del servicio y el nivel de contento en relación con el proceso de parto centrado en el humanismo en mujeres en periodo posparto del Centro de Salud Sechura, Piura, durante el año 2019. Con un diseño descriptivo correlacional, la muestra incluyó a 62 puérperas atendidas en dicho centro. Los resultados mostraron la excelencia en la calidad fue evaluada como positiva (77.4%), mientras que las mujeres que acababan de dar a luz expresaron una satisfacción elevada (75.8%) con respecto al parto humanizado. Esto se reflejó en la percepción de confiabilidad (74.2%), sensibilidad (61.3%), seguridad (66.1%), empatía (58.1%) en niveles buenos, y la dimensión de elementos tangibles (69.4%) en un nivel aceptable.

## **2.4. Marco conceptual**

**Estrés en la práctica de enfermería:** Maslach y Jackson (9), describen el estrés laboral como una perturbación del bienestar que no solo afecta al trabajador individualmente, sino también a su entorno. Se evidencia a través de tres aspectos: fatiga emocional, falta de conexión personal y carencia de logro personal.

**Calidad de atención en la práctica de enfermería:** La calidad de atención en la práctica de enfermería es definida por Larson y Ferketich (20) como las acciones intencionales que transmiten cuidado físico y protección emocional y promueven un sentido de salvaguarda y seguridad en el usuario del servicio de enfermería.

## **2.5. Sistema de hipótesis**

### **2.5.1. Hipótesis de investigación**

Hi: El nivel de estrés en la práctica de enfermería se relaciona significativamente con la calidad de atención en el Centro Materno Infantil Tambogrande, Piura – 2023.

### **2.5.2. Hipótesis Nula**

H0: El nivel de estrés en la práctica de enfermería no se relaciona significativamente con la calidad de atención en el Centro Materno

Infantil Tambogrande, Piura – 2023.

## **2.6. Tipos de variable**

### **2.6.1. Variable independiente**

Nivel de estrés en la práctica de enfermería

#### **Definición operacional:**

Para medir esta variable se hizo uso del *Maslach Burnout Inventory*, de Maslach y Jackson, 1981, en la versión adaptada para Perú por Llaja et al., 2007 y validado por Vásquez (34); instrumento que mide el estrés laboral (síndrome de *burnout* o del trabajador quemado), en sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (ver anexo 01).

#### **Escala de medición de variable:**

- Ordinal.

#### **Indicadores:**

- Agotamiento emocional (9 ítems).
- Despersonalización (5 ítems).
- Realización personal (8 ítems).

#### **Categorías de la variable:**

- Nivel de estrés alto.
- Nivel de estrés medio.
- Nivel de estrés bajo.

#### **Índice:**

- Nivel de estrés alto: 89 – 132 puntos.
- Nivel de estrés medio: 45 – 88 puntos.
- Nivel de estrés bajo: 0 – 44 puntos.

### **2.6.2. Variable dependiente**

Calidad de atención en la práctica de enfermería

### **Definición operacional:**

Para medir esta variable se hizo uso del *Caring Assessment Instrument*, de Larson y Ferketich, 1981, adaptado a Perú por Llontop y Zegarra, 2023 (35). Su objetivo es medir la calidad de la atención del personal de enfermería, en sus dimensiones accesibilidad; facilitación; confort; planificación previa; confianza; y monitoreo (ver Anexo 1).

### **Escala de medición de variable**

- Ordinal

### **Indicador**

- Accesibilidad (ítems 1-3);
- Facilitación (4-6);
- Confort (7-12);
- Planificación previa (13-18);
- Confianza (19-24);
- Monitoreo (25-30).

### **Categorías de la variable**

- Calidad inadecuada.
- Calidad adecuada.

### **Índice**

- Calidad inadecuada: 30 – 100 pts.
- Calidad adecuada: 101 – 150 pts.

## **II. METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo y nivel de investigación**

Este estudio utilizó un enfoque cuantitativo para recopilar datos y corroborar las hipótesis planteadas, asimismo es de tipo aplicado, ya que se aplicaron teorías previamente establecidas a una realidad concreta (36). Su nivel o alcance es correlacional, ya que se demostró la relación entre el estrés y la calidad de la atención del personal de enfermería.

### **3.2. Población y muestra**

La población del estudio correspondió al total de 30 enfermeros y enfermeras que laboran en el Centro Materno Infantil Tambogrande en 2023. Dado que la población es reducida se optó por encuestar a la totalidad del personal de enfermería, estableciendo así una muestra de 30 enfermeros y enfermeras, por medio de muestreo censal.

#### **Criterios de inclusión:**

- Enfermeros y enfermeras que fueron identificados trabajando por más de un año.
- Enfermeros y enfermeras de ambos géneros.
- Enfermeros y enfermeras que decidan participar de manera voluntaria en el estudio durante el período de investigación.

#### **Criterios de exclusión:**

- Enfermeros y enfermeras que optan por no tomar parte en el estudio y, por ende, no proporcionan su consentimiento informado.
- Enfermeros y enfermeras que estén ausentes debido a permiso de ausencia o días libres.

### **3.3. Diseño de investigación**

Para el trabajo de investigación se considera el paradigma positivista y el enfoque cuantitativo, el estudio pertenece al diseño no experimental

y el tipo descriptiva - correlacional transversal. Se trató de una investigación no experimental, dada la ausencia de manipulación deliberada de variables. Así mismo, fue transversal, ya que los datos se acopiaron en una sola ocasión, en un único período de tiempo (36).

*Esquema del diseño de investigación.*

$X_1$  —————  $X_2$

Fuente: Hernández-Sampieri y Mendoza (37).

Donde:

$X_1$  = Variable: Estrés laboral.

$X_2$  = Variable: Calidad de atención.

— = Relación entre ambas variables.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de investigación**

#### **3.4.1. Técnica de recolección de datos**

La técnica usada fue la encuesta. Esta técnica facilita la recopilación de datos tanto de carácter numérico como categórico acerca de opiniones, actitudes, conductas y rasgos demográficos de la población objetivo (38). Es una técnica de utilidad extendida en el ámbito de las investigaciones en salud (39). Su instrumento destacado es el cuestionario, que se administra en diferentes ámbitos (37).

#### **3.4.2. Instrumentos de Investigación**

##### **A. CUESTIONARIO PARA MEDIR EL ESTRÉS EN LA PRÁCTICA DE ENFERMERÍA**

Para la medición del estrés laboral se administró el *Maslach Burnout Inventory*, desarrollado por Maslach y Jackson en 1981 y traducido y adaptado por Llaja et al. en 2007 (34). Su objetivo es medir el estrés laboral, conocido como síndrome de burnout, en trabajadores dependientes. Este instrumento puede administrarse de manera individual o colectiva, y su aplicación toma entre 10 a 15 minutos. La validez del instrumento fue evaluada en la tesis doctoral de Vásquez,

en 2020, donde se validó el contenido a través de 9 expertos con una V de Aiken significativa en coherencia, claridad y relevancia. La validación de constructo confirmó la estructura tridimensional del instrumento, con cargas factoriales entre 0.36 y 0.84 e índices de ajuste aceptables. La confiabilidad fue medida por Vásquez con un Omega de McDonald del 95 % y valores superiores al 80 % para las tres dimensiones. El instrumento se compone de tres dimensiones: Agotamiento Emocional, que incluye los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20; Despersonalización, con los ítems 5, 10, 11, 15 y 22; y Realización Personal, que abarca los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21, y debe puntuarse de forma inversa. La puntuación del instrumento va de 0 a 6 puntos, y los baremos establecidos clasifican el nivel de burnout como bajo (0 – 44), medio (45 – 88) y alto (89 – 132).

## **B. CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

Para medir la calidad de atención se aplicó el *Caring Assessment Instrument*, originalmente desarrollado por Larson y Ferketich en 1981, y adaptado por Llontop y Zegarra en 2023 (35). Su objetivo es medir la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería, quienes son los usuarios del instrumento. La administración se realiza a través de un autorreporte individual que toma entre 10 a 15 minutos. El instrumento está compuesto por varias dimensiones que abarcan accesibilidad, facilitación, confort, planificación previa, confianza y monitoreo, con ítems asignados a cada una de estas dimensiones. La puntuación se distribuye en una escala de 1 a 5 puntos, y los baremos establecidos clasifican la calidad de la atención como inadecuada con puntajes entre 30 y 100 puntos, y como adecuada con puntajes entre 101 y 150 puntos.

### **Validez y Confiabilidad**

Ambos instrumentos fueron revalidados para la presente investigación por los expertos en enfermería M. N. Soto Silva, y O. P. Villegas Flores en el año 2024 (ver Anexo 4). La confiabilidad se evaluó

mediante un piloto aplicado por la tesista en 2024 a una muestra de 10 enfermeras de un Centro de Salud de Tambogrande, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.791 para el cuestionario de estrés y 0.994 para el de calidad de atención (ver Anexo 3).

### **3.5. Procesamiento y análisis de los datos**

Se solicitaron y obtuvieron los permisos necesarios de las autoridades pertinentes para llevar a cabo el estudio y recolectar los datos, por otro lado, se identificaron 25 enfermeros que cumplían con los criterios de inclusión establecidos. Así, se aplicó a los enfermeros los instrumentos respectivos.

Los datos recolectados fueron codificados e ingresados en una base de datos. Se utilizaron los programas Microsoft Excel para la tabulación de los datos, y SPSS v. 28, para el análisis de los mismos. En el análisis descriptivo, se calcularon las frecuencias de las características de la muestra, presentándolas en tablas simples. Para el análisis inferencial, se emplearon tablas de contingencia y la prueba estadística chi cuadrado (nivel de significancia < 5%) con el objetivo de contrastar la hipótesis de investigación.

### **3.6. Consideraciones éticas**

Para esta investigación, fue crucial cumplir con las normas éticas, siguiendo los criterios establecidos por la universidad. Uno de estos criterios es no quebrantar el bienestar de los participantes, respetando su integridad, privacidad, creencias y mostrando respeto por sus ideas. Además, se obtuvo el permiso de la institución para realizar el estudio, lo que posibilitó la disponibilidad abierta de los datos y la aplicación de los instrumentos de acuerdo con los principios éticos mencionados (40).

Finalmente, durante la investigación, se tienen en cuenta principios asociados con la investigación en seres humanos. Se solicitó la firma del consentimiento informado, claro y expreso de las personas que

responden al cuestionario, recibiendo información completa, precisa y clara, asegurándoles que los datos recopilados fueron utilizados únicamente con propósitos de estudio y no representarán ninguna amenaza o riesgo para ellos tras su participación.

### III. RESULTADOS

#### 4.1. Análisis e interpretación de resultados

**TABLA IV-1.** Nivel de estrés laboral en la práctica de enfermería en el Centro Materno Infantil Tambogrande, 2023.

<b>Estrés laboral</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Nivel Bajo	16	53.33
Nivel Medio	14	46.67
Nivel Alto	0	0.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

*Fuente:* Aplicación de la escala de estrés laboral.

En la tabla IV-1 se observa que Estrés laboral 'Nivel Bajo' corresponde al 53.33 %, Estrés laboral 'Nivel Medio' al 46.67 %, y estrés laboral 'Nivel Alto' al 0 %, determinándose que la mayoría (52.0 %) de los enfermeros presentan un nivel bajo de estrés laboral en el Centro Materno Infantil Tambogrande, año 2023.

**TABLA IV-2.** Calidad de atención en la práctica de enfermería en el Centro Materno Infantil Tambogrande, 2023.

<b>Calidad de atención</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Inadecuada	4	13.3
Adecuada	26	86.67
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

*Fuente:* Aplicación del cuestionario de calidad de atención.

En la tabla IV-2 se observa que la Calidad de atención de enfermería 'Inadecuada' corresponde al 13.3 % y 'Adecuada' al 86.67 %.

**TABLA IV-3.**Relación entre el nivel de estrés laboral y la calidad de atención en la práctica de enfermería en el Centro Materno Infantil Tambogrande, 2023.

Nivel de estrés laboral	Calidad de atención						Chi cuadrado X <sup>2</sup>
	Inadecuada		Adecuada		Total		
	N°	%	N°	%	N°	%	
Bajo	1	3.33%	15	50.0%	<b>16</b>	<b>53.33%</b>	X <sup>2</sup> = 1.489
Medio	3	10.0%	11	36.67%	<b>14</b>	<b>46.67%</b>	p = 0.315
Alto	0	0%	0	0%	0	<b>0%</b>	p > 0.05
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>13.3%</b>	<b>26</b>	<b>86.7%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	

*Fuente:* Aplicación de cuestionarios, procesado con SPSS v. 25.

En la tabla IV-3 se observa que, en el 13.3 % de enfermeros el nivel de estrés laboral se encuentra entre los niveles bajo o medio y el cuidado es inadecuado. Por otro lado, el 86.7% tiene un nivel de estrés bajo o medio y el cuidado es adecuado. El valor de chi cuadrado (X<sup>2</sup>) es 1.489 con un valor de p = 0.315 (exacta de Fisher), lo que indica que no hay una asociación significativa entre el nivel de estrés y la calidad de atención.

#### **4.2. Docimasia de hipótesis**

Se realizó un análisis para determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre las variables de interés: estrés laboral, y calidad de atención en la práctica de enfermería en el Centro Materno Infantil Tambogrande, 2023.

Se utilizó la prueba de chi cuadrado que arrojó que no existe asociación entre los niveles de estrés laboral y la variable calidad de atención, dado que el valor p obtenido fue mayor (0.315) al nivel de significancia estadística previamente establecido (0.05). Sin embargo, sí se encontró asociación entre la edad y la calidad de atención ( $X^2=8.726$ ;  $p < 0.05$ ).

En consecuencia, no se puede concluir que exista una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención, pero sí entre la edad y la calidad de atención en la práctica de enfermería en el Centro Materno Infantil Tambogrande, 2023.

#### IV. DISCUSIÓN

En el análisis de la tabla IV-1, se observa que el nivel de estrés laboral en el Centro Materno Infantil Tambogrande en 2023 se distribuye predominantemente entre niveles bajos y medios, con un 53.33% de los enfermeros presentando un nivel bajo de estrés y un 46.67% un nivel medio. Es notable la ausencia de enfermeros con un nivel alto de estrés laboral (0.0%), lo que podría indicar un entorno laboral que, aunque demandante, no alcanza niveles críticos de sobrecarga que generen un estrés severo.

Comparando estos resultados con estudios previos, como el de García et al. (29), realizado en 2020 en México durante la pandemia de covid-19, donde se reportaron niveles significativos de estrés laboral entre el personal de enfermería, se observa una diferencia importante. Mientras que en el contexto de la pandemia se documentó un alto nivel de estrés, en el Centro Materno Infantil Tambogrande, la situación parece ser menos crítica, posiblemente debido a diferencias en las condiciones laborales o el apoyo recibido por el personal, en situación de pospandemia.

Por otro lado, el estudio de Díaz (28), en 2020 en Ecuador también señala la existencia de una alta carga de estrés en el personal sanitario. Este contraste podría explicarse por las particularidades del entorno laboral en Tambogrande, donde a pesar de la presencia de estrés laboral de nivel medio, el personal posee mecanismos de afrontamiento efectivos.

Estos hallazgos son consistentes con la conceptualización de Maslach y Jackson (9), quienes plantean que el estrés laboral se manifiesta en varias dimensiones, incluyendo el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal. La ausencia de estrés alto sugiere que los factores estresantes, aunque presentes, no alcanzan un umbral que desencadene un agotamiento emocional significativo entre los enfermeros del centro.

Al comparar estos resultados con la teoría de Jean Watson sobre el cuidado humanizado, se identifica que la ausencia de estrés laboral severo podría estar relacionada con un entorno que promueve un equilibrio integral entre

el pensamiento, la corporeidad y el ánimo. Watson subraya que un entorno que fomenta la dignidad y la conexión entre el personal de salud y los pacientes puede minimizar el impacto negativo del estrés. Esto sugiere que un entorno laboral que favorezca estos principios puede contribuir a la reducción de situaciones que generen altos niveles de estrés.

Por otro lado, la teoría de Betty Neuman sobre el estrés plantea que este es una reacción tanto a factores internos como externos que requiere ajustes constantes. La distribución predominante de estrés en niveles bajos y medios podría implicar que, aunque los enfermeros enfrentan estresores laborales, han desarrollado mecanismos de adaptación efectivos, lo que les ha permitido manejar el estrés sin que este llegue a niveles críticos. En términos de la teoría de Neuman, este resultado podría reflejar un estado de resistencia que, si bien exige reajustes, no ha alcanzado el punto de agotamiento o deterioro de la salud. Esto sugiere que el entorno laboral en el Centro Materno Infantil Tambogrande, aunque demandante, ofrece un nivel de apoyo que permite a los enfermeros gestionar el estrés de manera eficaz.

En la tabla IV-2, se observa que la calidad de atención proporcionada por los enfermeros en el Centro Materno Infantil Tambogrande en 2023 se clasifica mayoritariamente como adecuada, con un 86.67 % de los encuestados dentro de esta categoría, y solo un 13.3 % reportando una calidad de atención inadecuada. Estos resultados sugieren que, a pesar de la presencia de niveles medios de estrés laboral entre el personal de enfermería, como se evidenció en la tabla 1, la mayoría de los profesionales logran mantener un estándar adecuado de calidad en la atención brindada.

En comparación con estudios previos, como el de Cornejo (31) en Tacna en 2021, es evidente que la predominantemente adecuada calidad de atención en el Centro Materno Infantil Tambogrande, contrasta con otras realidades como la del estudio de Cornejo, donde se halló que la satisfacción del usuario con la calidad de atención del personal de enfermería solo alcanzó al 60 %. El contraste es más profundo comparado con los resultados del estudio de Poplete y Maque (41) en 2018, en Arequipa, donde la calidad de atención adecuada solo correspondió al 7.8

% de los usuarios encuestados. Sin embargo, en el estudio de Ramírez (33), en Piura en 2019, al igual que en Tambogrande, se identificó una calidad de atención calificada de adecuada por el 77.4 % de los usuarios. Así, está claro que, en la región de Piura, a diferencia de otras localidades del Perú, la calidad de atención del personal de enfermería es predominantemente adecuada.

Asimismo, en el contexto de la teoría de Jean Watson sobre el cuidado humanizado (24), que enfatiza la importancia del equilibrio entre el pensamiento, la corporeidad y el ánimo, se podría inferir que el personal de enfermería en Tambogrande, a pesar de enfrentar niveles medios de estrés, logra mantener una conexión adecuada con los pacientes, garantizando así una atención de calidad. Esto sugiere que los valores de cuidado humanizado y la ética profesional están profundamente arraigados en la práctica diaria de estos enfermeros, permitiéndoles superar las dificultades asociadas al estrés laboral.

En relación con la teoría de Betty Neuman sobre el estrés, que explica cómo las personas se adaptan a los estresores, los resultados también indican que los enfermeros han desarrollado mecanismos efectivos para manejar el estrés sin que este afecte significativamente la calidad de la atención. La capacidad de mantener una atención adecuada puede interpretarse como una manifestación del estado de resistencia propuesto por Neuman, donde los individuos logran reajustarse ante el estrés antes de llegar al agotamiento. Esto sugiere que, aunque el estrés está presente, no interfiere gravemente con el desempeño profesional, reflejando un entorno de trabajo que, si bien exigente, permite a los enfermeros adaptarse y continuar brindando una atención de calidad.

La tabla IV-3 presenta la relación entre el nivel de estrés laboral y la calidad de atención en el Centro Materno Infantil Tambogrande en 2023. Se observa que el 13.3% de los enfermeros presentan un nivel de estrés bajo o medio y proporcionan un cuidado inadecuado, mientras que el 86.7 % de los enfermeros con un nivel de estrés bajo o medio brindan una atención adecuada. Sin embargo, el análisis estadístico mediante la prueba de chi cuadrado ( $X^2 = 1.489$ ,  $p = 0.315$ ) indica que no existe una asociación

significativa entre el nivel de estrés laboral y la calidad de atención, lo que sugiere que el estrés laboral no tiene un impacto estadísticamente relevante en la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería en este centro.

Al comparar los resultados de la tabla 3, que muestran una falta de asociación significativa entre el nivel de estrés laboral y la calidad de atención en el Centro Materno Infantil Tambogrande, con investigaciones previas, se observan algunas similitudes y diferencias importantes.

En el estudio de Torres et al. (27), en 2021, que examinó el estrés laboral en profesionales de la salud en Ecuador, se concluyó que este problema tiene repercusiones significativas en el cuidado a los pacientes, lo que contrasta con los resultados actuales, donde no se encontró un impacto estadísticamente relevante del estrés laboral en la calidad de atención. Esto podría sugerir que, aunque el estrés laboral y el cuidado están relacionados, el primero no necesariamente lleva a un deterioro en la calidad de atención si se maneja adecuadamente, como parece ser el caso en el Centro Materno Infantil Tambogrande.

Por otro lado, el estudio de Díaz (28) en el año 2020, en el Hospital Básico de Vinces, Ecuador, también mostró una correlación entre el estrés laboral y la calidad de atención, aunque sin significancia estadística, lo que es consistente con los hallazgos actuales. Ambos estudios indican que, aunque hay una relación entre el estrés y la calidad de atención, esta no siempre es lo suficientemente fuerte como para ser estadísticamente significativa, lo que refuerza la idea de que el personal de salud puede desarrollar mecanismos de afrontamiento que les permiten mantener la calidad de su trabajo, incluso bajo estrés moderado.

En el estudio de García et al. (29) en el 2020, realizado en la zona fronteriza de México, se observó que los grados de tensión en el personal de enfermería eran siempre significativos, lo que subraya la importancia de implementar medidas de afrontamiento. Aunque este estudio no evaluó directamente la calidad de atención, su enfoque en la tensión laboral coincide con la necesidad de monitorear y gestionar el estrés para evitar

efectos negativos en el personal de salud.

El estudio de Cornejo (31) en el 2021, sobre la satisfacción del usuario externo en Tacna, arrojó resultados positivos sobre la calidad de atención, similar a los resultados del Centro Materno Infantil Tambogrande, donde el 86.7 % de los encuestados también reportaron una atención adecuada. Aunque el estudio de Cornejo no aborda directamente el estrés laboral, la alta satisfacción con la atención sugiere que, al igual que en Tambogrande, los profesionales de salud son capaces de ofrecer un servicio de calidad incluso en entornos potencialmente estresantes.

Los estudios locales de Cortez (32), en 2022, y Ramírez (33), en 2019, en Piura destacaron la relación entre la calidad de atención y factores como la ansiedad o la satisfacción del paciente, pero no evaluaron específicamente la influencia del estrés laboral. Sin embargo, ambos estudios resaltan la importancia de la percepción de los usuarios en la evaluación de la calidad, lo cual es consistente con los resultados obtenidos en Tambogrande, donde la mayoría de los enfermeros brindan una atención adecuada.

Además, los hallazgos en Tambogrande están conectados con la conceptualización de Maslach y Jackson (9), sobre el estrés laboral, que describe cómo el agotamiento emocional, la despersonalización y la reducción de la realización personal afectan al trabajador. Sin embargo, en este caso, parece que estos factores no son suficientemente pronunciados como para impactar negativamente en la calidad del cuidado. Esto podría indicar que los niveles de estrés presentes en este centro no alcanzan los umbrales críticos que conducirían a una disminución en la calidad de la atención, o bien que los enfermeros poseen habilidades de afrontamiento efectivas que les permiten mantener un desempeño adecuado.

Desde la perspectiva de la teoría del cuidado humanizado de Watson, el hecho de que el estrés laboral no tenga un impacto estadísticamente relevante en la calidad de la atención sugiere que los enfermeros logran mantener una relación sólida con sus pacientes, basada en la empatía y la dignidad, a pesar de los estresores laborales. Este enfoque humanista en la atención podría explicar por qué, aunque enfrentan estrés, los

enfermeros no permiten que esto afecte su capacidad para brindar un cuidado adecuado. La conexión emocional y el compromiso con el bienestar del paciente, pilares del enfoque de Watson, parecen actuar como amortiguadores ante el estrés.

Por otro lado, la teoría de Betty Neuman sobre el estrés, que aborda cómo los individuos se adaptan a los estresores mediante mecanismos de resistencia, también proporciona una clave interpretativa. El hecho de que no haya una relación significativa entre el estrés y la calidad de atención podría ser una manifestación de que los enfermeros han desarrollado estrategias de adaptación eficaces. Aunque experimentan estrés, su capacidad para reajustarse y manejar los estresores previene que este afecte su desempeño profesional. En términos del modelo de Neuman, los enfermeros en este contexto no han alcanzado el estado de agotamiento, lo que les permite mantener altos niveles de calidad en su trabajo a pesar de la presión.

En la Tabla IV-4 se presenta la relación entre la edad y la calidad de atención en la práctica de enfermería en el Centro Materno Infantil de Tambogrande, 2023. Los resultados muestran una asociación significativa entre la edad y la calidad de atención brindada ( $X^2 = 8.726$ ,  $p = 0.018$ ). El análisis revela que el grupo de profesionales de enfermería con edades entre 36 y 65 años tiende a presentar una calidad de atención adecuada en un 76.7%, mientras que los más jóvenes, de 18 a 35 años, exhiben una distribución equitativa entre una calidad de atención adecuada e inadecuada (10% para ambas categorías). Esto sugiere que la experiencia o la madurez adquirida con los años puede influir positivamente en la prestación de servicios de calidad.

En contraste, investigaciones previas han explorado la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención en contextos similares. Díaz (28) no encontró una correlación significativa entre el estrés laboral y la calidad percibida, aunque los niveles de tensión en el trabajo fueron altos, lo que sugiere que otras variables como la edad podrían estar influyendo en la calidad de atención de enfermería.

Por otro lado, es posible que la mayor estabilidad emocional y experiencia acumulada de los profesionales mayores contribuya a una mejor gestión del estrés y, en consecuencia, a una atención más efectiva. Esto concuerda parcialmente con el trabajo de Nimer et al. (30), quien en un estudio sobre médicos residentes en Jordania recomendó reducir la carga de trabajo para mitigar los efectos del estrés, especialmente entre los más jóvenes, quienes tendrían menos habilidades para lidiar con esta condición y ofrecer una atención de calidad adecuada.

Teóricamente, Betty Neuman (26), en su Modelo de Sistemas, sugiere que el estrés afecta de manera integral a los individuos y su capacidad para desempeñarse de manera adecuada, lo cual podría ser más evidente en el personal más joven que aún no ha desarrollado mecanismos sólidos de afrontamiento. Esto refuerza la necesidad de proporcionar apoyo y formación continua para el personal más joven, quienes, según los resultados de este estudio, parecen estar en mayor riesgo de ofrecer una atención de menor calidad.

Por lo tanto, los resultados sugieren que la experiencia asociada con la edad puede estar relacionada con una mayor capacidad para ofrecer cuidados de calidad, posiblemente debido a una mejor regulación emocional y habilidades de manejo del estrés. Este hallazgo destaca la necesidad de diseñar estrategias de intervención específicas para los profesionales de enfermería más jóvenes, que podrían beneficiarse de programas de apoyo enfocados en el desarrollo de habilidades de afrontamiento para mejorar su rendimiento y calidad de atención.

## CONCLUSIONES

- El nivel de estrés laboral en la práctica de enfermería en el Centro Materno Infantil Tambogrande en 2023 se distribuye predominantemente entre niveles bajos y medios, con un 53.33 % de los enfermeros presentando un nivel bajo de estrés y un 46.67 % un nivel medio. Es notable la ausencia de enfermeros con un nivel alto de estrés laboral (0.0 %).
- La calidad de atención en la práctica de enfermería en el Centro Materno Infantil Tambogrande en 2023 se clasifica mayoritariamente como adecuada, con un 86.7% de los encuestados dentro de esta categoría, y solo un 13.3 % reportando una calidad de atención inadecuada.
- El análisis estadístico mediante la prueba de chi cuadrado ( $X^2 = 1.489$ ,  $p = 0.315$ ) indica que no existe una asociación significativa entre el nivel de estrés laboral y la calidad de atención en la práctica de enfermería en el Centro Materno Infantil Tambogrande en 2023, por tanto, no habría relación entre estas variables.

## RECOMENDACIONES

- Para directivos de salud y autoridades del Centro Materno Infantil Tambogrande: Fomentar la implementación de programas de bienestar laboral dirigidos al personal de enfermería, sobre todo en los más jóvenes, tales como talleres de manejo del estrés y mejora de las condiciones laborales, para garantizar que la calidad de atención brindada mantenga altos estándares, incluso en escenarios de estrés laboral moderado.
- Para la comunidad académica: Motivar a la realización de investigaciones adicionales que exploren otros factores que puedan influir en la calidad de atención en entornos de salud materno-infantil, con el objetivo de desarrollar un modelo comprensivo que identifique variables clave más allá del estrés laboral.
- Para la jefatura de enfermería del Centro Materno Infantil Tambogrande: Establecer un programa continuo de formación y capacitación que se enfoque en el fortalecimiento de habilidades clínicas y emocionales, sobre todo en los más jóvenes, asegurando que los profesionales mantengan un rendimiento óptimo en la calidad de atención, independientemente de sus niveles de estrés.
- Para las investigadoras de la especialidad de emergencias y desastres: Continuar con estudios relacionados al estrés laboral y la calidad de atención, profundizando en sus variables relacionadas o factores de riesgos, alcanzando así un modelo comprensivo multivariado, que permita explicar mejor estos fenómenos cuyo estudio es fundamental para nuestra profesión.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud [Internet]. La salud mental en el trabajo; 2022 [citado 19 de agosto de 2024]; Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
2. García M de C. y Gil M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Persona [Publicación periódica en línea]. 2016. Junio [citado 13 de agosto de 2024];(019):11-30. Disponible en: <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/968>
3. Matos M. Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia de la Clínica Jesús del Norte. [Tesis para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2023.
4. Ancasi C. Estrés laboral y desempeño profesional de enfermería en la unidad crítica especializada de un hospital del ministerio de salud, Lima- 2022 [Tesis para optar el título de especialista en Enfermería en Cuidados Intensivos]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022.
5. Atencio D.Q. y Tarqui C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. Archivos de Medicina (Col) [Publicación periódica en línea]. 2020. Diciembre [citado 13 de agosto de 2024];20(1):123-32. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/html/>
6. Pantigoso N.A. Cuidado de Enfermería y Estrés Laboral enfermeras Centro Quirúrgico Hospital Regional Ica 2016. [Tesis para optar el grado académico de maestra en ciencias: enfermería con mención en salud del adulto y del anciano]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017.
7. García N. Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia. Piura, 2018. [Tesis para optar el grado académico de bachiller]. Piura: Universidad San Pedro; 2019.
8. Saavedra G.E. Estrés laboral en profesionales de enfermería cuidadores de personas con Covid-19 en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Privado de Piura 2022. [Tesis para optar el grado académico de bachiller]. Piura: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2023.
9. Maslach C. y Jackson S. The measurement of experienced burnout. Journal of Organizational Behavior [serial on the internet]. 1981. April [cited: 2024 Aug 13];2(2):99-113. Available from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.4030020205>
10. Patlán J. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Revista Salud Uninorte. [Publicación periódica en línea]. 2019 [citado 13 de agosto de 2024];35(1):156-84. Disponible en <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/>
11. Gil P. El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones [Publicación periódica en línea]. 2005. [citado 13 de agosto de

- 2024]; 22(1), 123-125.
12. Los riesgos del estrés laboral para la salud [Internet]. [citado 13 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
  13. Jin M.J., Kim J.S., Lee H.S., Kwon Y.J., Shim S.H., Choi B.S., et al. The Impact of Emotional Exhaustion on Psychological Factors in Workers with Secondary Traumatic Experiences: A Multi-Group Path Analysis. *Psychiatry Investig.* [serial on internet] 2020. Nov [cited: 2024 Aug 14];17(11):1064-72. Available from: <https://psychiatryinvestigation.org/journal/view.php?doi=10.30773/pi.2019.0313>
  14. Tapia T.A., Ávalos M del R., César R., Franco R.A., Gómez A.C. y Rodríguez A. Síndrome de burnout en enfermeras de un hospital regional. *Rev Enferm IMSS* [Publicación periódica en línea]. 2009. [citado 13 de agosto de 2024];17(1):31-8. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=24955>
  15. Ortiz R. y Beltrán B.E. Inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos internos de pregrado. *Educación Médica* [Publicación periódica en línea]. 2011. Enero [citado 19 de agosto de 2024];14(1):49-55. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1575-18132011000100010&lng=es&nrm=iso&tIng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1575-18132011000100010&lng=es&nrm=iso&tIng=es)
  16. Levin K.K., Gornish A. y Quigley L. Mindfulness and Depersonalization: a Nuanced Relationship. *Mindfulness* [serial on internet]. 2022. [cited: 2024 Aug 1];13(6):1479-1489. Available from: <https://doi.org/10.1007/s12671-022-01890-y>
  17. González R., López A., Pastor E. y Verde C. Síndrome de burnout en el Sistema de Salud: el caso de las trabajadoras sociales sanitarias. *Enfermería Global* [Publicación periódica en línea]. 2020. [citado 13 de agosto de 2024];19:141-61. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1695-61412020000200005](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1695-61412020000200005)
  18. Burns K., Pattani R., Lorens E., Straus S. y Hawker G. The impact of organizational culture on professional fulfillment and burnout in an academic department of medicine. *PLoS One* [serial on internet]. 2021. [cited: 2024 Aug 11];16(6):e0252778. Available from: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0252778>
  19. Bonfill E., Lleixa M., Sáez F. y Romaguera S. Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy. *Index de Enfermería* [Publicación periódica en línea]. 2010. Diciembre [citado 13 de agosto de 2024];19(4):279-82. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1132-12962010000300010&lng=es&nrm=iso&tIng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1132-12962010000300010&lng=es&nrm=iso&tIng=es)
  20. Larson P., Ferketich S., Wleczonek R. y Molzahn A. Patients' Satisfaction with Nurses' Caring during Hospitalization. *West J Nurs Res* [serial on internet]. 1993. Dec [cited: 2024 Aug 11];15(6):690-707. Available from: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/019394599301500603>
  21. Escobar B., Cid P., Escobar B. y Cid P. El cuidado de enfermería y la ética

- derivados del avance tecnológico en salud. *Acta bioethica* [Publicación periódica en línea]. 2018. Junio [citado 13 de agosto de 2024];24(1):39-46. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1726-569X2018000100039&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1726-569X2018000100039&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
22. Rivera L. y Triana Á. Cuidado humanizado de enfermería: visibilizando la teoría y la investigación en la práctica, en la Clínica del Country. *Actual Enferm* [Publicación periódica en línea]. 2007. Oct [citado 13 de agosto de 2024];10(4):15-21.
23. Sepúlveda G. Estudio piloto de la validación del cuestionario «Care-Q» en versión al español en población colombiana. *Revista Colombiana de Enfermería* [Publicación periódica en línea]. 2016. Agosto [citado 13 de agosto de 2024];4:8. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/327356078\\_Estudio\\_piloto\\_de\\_la\\_vali\\_dacion\\_del\\_cuestionario\\_Care-Q\\_en\\_version\\_al\\_espanol\\_en\\_poblacion\\_colombiana](https://www.researchgate.net/publication/327356078_Estudio_piloto_de_la_vali_dacion_del_cuestionario_Care-Q_en_version_al_espanol_en_poblacion_colombiana)
24. Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. *Revista Cubana de Enfermería* [Publicación periódica en línea]. 2015. Septiembre [citado 13 de agosto de 2024];31(3):0-0. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0864-03192015000300006&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03192015000300006&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
25. Privacidad y seguridad de la información médica [Internet]. [citado 13 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.radiologyinfo.org/es/info/article-patient-privacy>
26. Romero G., Flores E., Cárdenas P. y Ostiguín R. Análisis de las bases teóricas del modelo de sistemas de Betty Neuman. *Enfermería Universitaria* [Publicación periódica en línea]. 2007 [citado 15 agosto de 2024];4(1):44-8. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358741821005>
27. Torres F., Irigoyen V., Moreno A., Ruilova E., Casares J., Mendoza M. Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna* [Publicación periódica en línea]. marzo de 2021 [citado 13 de agosto de 2024];8(1):126-36. Disponible en: [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2312-38932021000100126&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2312-38932021000100126&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
28. Díaz G. Estrés laboral sanitario y calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020. [Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud]. Piura: Universidad César Vallejo; 2020.
29. García P., Jiménez A., Hinojosa L., Gracia G., Cano L. y Abeldaño R. Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19. *Revista de Salud Pública* [Publicación periódica en línea]. 15 de diciembre de 2020 [citado 13 de agosto de 2024];65-73. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/31332>

30. Nimer A., Naser S., Sultan N., Alasad R., Rabadi A., Abu M., et al. Burnout Syndrome during Residency Training in Jordan: Prevalence, Risk Factors, and Implications. *International Journal of Environmental Research and Public Health* [serial on internet]. enero de 2021 [cited: 2024 aug 10];18(4):1557. Available from: <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/4/1557>
31. Cornejo M. Calidad de atención basada en la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud La Natividad de Tacna, 2017. [Tesis para optar por el grado académico de maestría]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2021.
32. Cortez J.C. Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de ansiedad en pacientes que serán sometidos a intervención quirúrgica de un hospital de Piura 2022. [Tesis para optar el título de especialista en cuidado enfermero en paciente clínico quirúrgico]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022.
33. Ramírez V.A. Calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en púerperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019. [Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud]. Piura: Universidad César Vallejo; 2019.
34. Vásquez J.C. Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo. [Tesis para optar por el grado académico de doctor en psicología]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2020.
35. Llontop F. y Zegarra M. Actuar ético y calidad de cuidado que brinda el enfermero(a) al paciente en Sala de Operaciones – Hospital de Alta Complejidad– Trujillo, 2023 [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional de enfermería con mención en centro quirúrgico]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2024
36. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. Metodología de la investigación. 6ta Edición [en línea]. Ciudad de México: Mc Graw Hill; 2014. [citado 13 de agosto de 2024]. Disponible en: [https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
37. Hernández-Sampieri R y Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta [en línea]. Ciudad de México: Mc Graw Hill; 2018. [citado 13 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
38. Feria H., Matilla M. y Mantecón S. La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica y Educación* [Publicación periódica en línea]. 2020. [citado 13 de agosto de 2024];11(3 (Julio-Septiembre)):62-79. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>
39. Kennedy E., Jensen E. y Jensen A. Methodological Considerations for Survey-

Based Research During Emergencies and Public Health Crises: Improving the Quality of Evidence and Communication. *Frontiers in Communication* [serial on internet]. 2022 [cited: 2024 aug 17];6. Available from: [https://www.researchgate.net/publication/358651397\\_Methodological\\_Considerations\\_for\\_Survey-Based\\_Research\\_During\\_Emergencies\\_and\\_Public\\_Health\\_Crises\\_Improving\\_the\\_Quality\\_of\\_Evidence\\_and\\_Communication](https://www.researchgate.net/publication/358651397_Methodological_Considerations_for_Survey-Based_Research_During_Emergencies_and_Public_Health_Crises_Improving_the_Quality_of_Evidence_and_Communication)

40. UPAO. Código de Ética [Internet]. Universidad Privada Antenor Orrego; 2012. Disponible en: [https://upao.edu.pe/pdf/etica\\_upao.pdf](https://upao.edu.pe/pdf/etica_upao.pdf)

41. Poblete M. Estrés de las enfermeras y la calidad de atención en las personas hospitalizadas observación emergencia del hospital nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo Arequipa 2017. [Tesis para obtener el grado académico de doctor en psicología]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2018.

# **ANEXOS**

**ANEXO 01 Instrumentos de recolección de datos**



**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL ESTRÉS EN LA PRÁCTICA DE ENFERMERÍA**

Autor: Maslach y Jackson (1981)

Adaptación: Llaja et al. (2007)

Validación: Riofrío y Ruiz (2024)

**I. DATOS GENERALES**

Edad: \_\_\_\_\_ años

Sexo: a) Femenino      b) Masculino

Estado civil: a) Soltero(a)      b) Casado(a)      c) Divorciado(a)      d) Viudo(a)

Condición de trabajo: a) Contratado(a)      b) Nombrado(a)

Tiempo de servicio en emergencia: \_\_\_\_\_ años

**II. INSTRUCCIONES: Marque la alternativa que más se acerque a su opinión, de acuerdo a lo indicado, es importante que sus respuestas sean totalmente honestas.**

Escala de valoración:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días

N.º	Enunciados	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Al final de la jornada laboral me siento cansado.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4	Me tensa trabajar todo el día.							
5	Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.							
6	Trabajar todos los días es una tensión para mí.							
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.							
8	Me siento agotado por el trabajo.							
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							

10	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.								
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.								
12	Me encuentro con mucha vitalidad.								
13	Me siento frustrado por mi trabajo.								
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.								
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.								
16	Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.								
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.								
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.								
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.								
20	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.								
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.								
22	Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.								

#### FICHA TÉCNICA

Nombre original del instrumento:	<i>Maslach Burnout Inventory</i>
Autor y año:	Maslach y Jackson, año 1981
Traducción y adaptación:	Llaja et al., año 2007
Objetivo del instrumento:	Medir el estrés laboral (síndrome de burnout)
Usuarios:	Trabajadores dependientes
Forma de administración o modo de aplicación:	Individual o colectiva
Duración	De 10 a 15 minutos
Validez:	Validación realizada en la tesis doctoral de Vásquez (34), donde se validó el contenido del instrumento a través de 9 expertos con V de Aiken significativa ( $p < 0.05$ ) en coherencia, claridad y relevancia. La validación de constructo validó la estructura tridimensional del instrumento, con cargas factoriales de 0.36 a 0.84, e índices de ajuste del modelo aceptables. Revalidación por expertos M. N. Soto Silva, y O. P. Villegas Flores (Riofrío y Ruiz, 2024).
Confiabilidad:	Confiabilidad medida por Vásquez (34), con un Omega de McDonald del 95 % y valores superiores a 80 % para las tres dimensiones.

	Piloto a 10 enfermeras obtenido un Alfa de Cronbach de 0.791 (Riofrío y Ruiz, 2024).
Dimensiones:	Agotamiento Emocional: ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14 16, 20. Despersonalización: ítems 5, 10, 11, 15, 22. Realización personal: ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21
Puntuación:	De 0 a 6 puntos. La dimensión “Realización personal” debe puntuarse de forma inversa.
Baremos:	Nivel bajo: 0 – 44. Nivel medio: 45 – 88. Nivel alto: 89 – 132.



**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEJOR ORREGO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

Autor: Larson y Ferketich (1981)  
 Adaptación: Llontop y Zegarra (2023)  
 Validación: Riofrío y Ruiz (2024)

**I. DATOS GENERALES**

Edad: \_\_\_\_\_ años

Sexo: a) Femenino      b) Masculino

Estado civil: a) Soltero(a)      b) Casado(a)      c) Divorciado(a)      d) Viudo(a)

Condición de trabajo: a) Contratado(a)      b) Nombrado(a)

Tiempo de servicio en emergencia: \_\_\_\_\_ años

**II. INSTRUCCIONES: Marque la alternativa que más se acerque a su opinión, de acuerdo a lo indicado, es importante que sus respuestas sean totalmente honestas.**

Escala de valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N.º	Enunciados	1	2	3	4	5
1	Usted se aproxima al paciente para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.					
2	Usualmente usted administra los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.					
3	Usted, le pide al paciente o sus familiares que le llamen si él paciente presenta alguna complicación.					
4	Usted se muestra honesta con el paciente en cuanto a su cuidado de enfermería.					
5	Usted enseña al paciente a cuidar de sí mismo siempre que sea posible.					
6	Le brinda al paciente o su familiar, información clara y precisa sobre los cuidados de enfermería.					
7	Escucha con atención al paciente.					
8	Entabla conversación con el paciente cuando brinda el cuidado.					
9	Se esfuerza para que el paciente pueda descansar cómodamente.					

10	Es amable cuando se comunica con el paciente.					
11	Usted involucra a la familia y a otros allegados en su cuidado.					
12	Infunde ánimos al paciente identificando elementos positivos relacionados con su estado y tratamiento.					
13	Cuando se encuentra con el paciente realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en él					
14	Usted considera que es receptivo(a) ante las necesidades de salud del paciente.					
15	Busca la mejor oportunidad para hablarle sobre su plan de cuidados.					
16	Comprueba las percepciones del paciente antes de iniciar cualquier intervención.					
17	Cuando el paciente se siente agobiado por su enfermedad acuerda con él o su familiar un nuevo plan de intervención.					
18	Acuerda con el paciente o su familiar, alternativas razonables para su cuidado.					
19	Trata al paciente como una persona.					
20	Coloca al paciente en primer lugar, no importa lo que pase.					
21	Al presentarse al paciente o su familiar, le explica los cuidados que se le brinda.					
22	Es amigable con los familiares y los demás allegados.					
23	Permite que el paciente exprese totalmente sus sentimientos acerca de su cuidado.					
24	Anima al paciente a que le formule las preguntas que pueda tener.					
25	Realiza los procedimientos con seguridad y empatía.					
26	Se considera muy organizada y espiritual.					
27	Proporciona buen cuidado físico al paciente.					
28	Se asegura de que otros sepan cómo cuidar al paciente.					
29	Se cerciora de que la programación de citas o procedimientos, se acomoden a la real condición del paciente.					
30	Suele mostrarse empático(a) cuando atiende al paciente.					

#### FICHA TÉCNICA

Nombre original del instrumento:	<i>Caring Assessment Instrument</i>
Autor y año:	Larson y Ferketich, 1981
Adaptación:	Llontop y Zegarra, 2023
Objetivo del instrumento:	Medir la calidad de la atención del personal de enfermería
Usuarios:	Personal de enfermería
Forma de administración o modo de aplicación:	Autorreporte individual
Duración	De 10 a 15 minutos
Validez:	Validación de expertos realizada por Llontop y Zegarra (35). Revalidación por expertos M. N. Soto Silva, y O. P. Villegas Flores (Riofrío y Ruiz, 2024).

Confiabilidad:	Alfa de Cronbach de 0.786 en piloto de Llontop y Zegarra (35). Alfa de Cronbach de 0.994 en piloto a 10 enfermeras realizado por Riofrío y Ruiz, 2024.
Dimensiones:	Accesibilidad: ítems 1-3; Facilitación: 4-6; Confort: 7-12; Planificación previa: 13-18; Confianza: 19-24; Monitoreo: 25-30.
Puntuación:	De 1 a 5 puntos.
Baremos:	Calidad inadecuada: 30-100 pts. Calidad adecuada: 101-150 pts.

**ANEXO 02      Consentimiento Informado**

Nosotras, Liliana Margot Riofrío Ojeda y María Haydee Ruiz Chinchay, estudiantes de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en Emergencias y Desastres, de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UPAO, estamos desarrollando la investigación denominada: “Estrés en la práctica de enfermería y calidad de atención en el Centro Materno Infantil Tambogrande-2023”, por lo que solicitamos su autorización en la participación de la presente investigación y a la vez queda evidencia de haber informado sobre la investigación a realizar; es importante indicarle que todo lo que se recoja como información será únicamente utilizado como dato estadístico para el análisis de los resultados y se guardará confiabilidad de la información brindada.

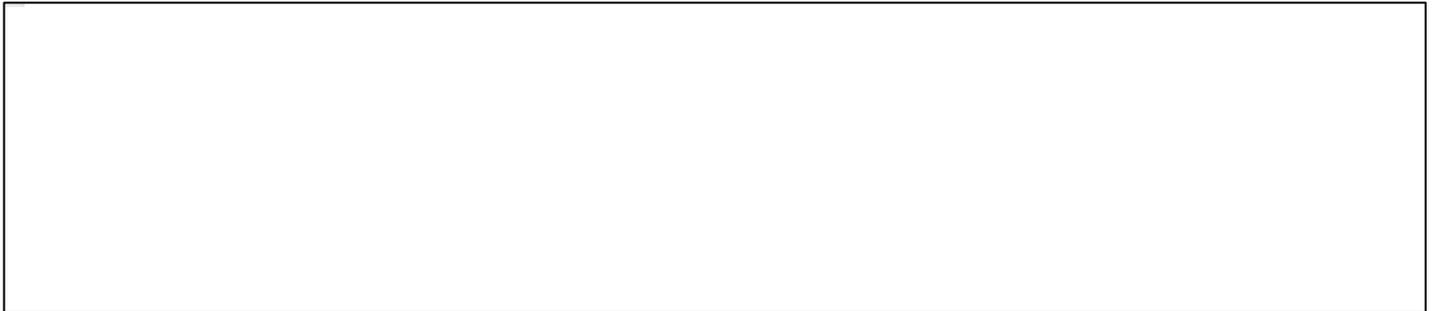
Muchas gracias por su comprensión y participación en este estudio.

Piura, .....de.....de 2024

\_\_\_\_\_  
Firma del investigador 1

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

\_\_\_\_\_  
Firma del investigador 2

**Scale: Estrés Laboral****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	10	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,791	22

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Estres_1	2,80	2,348	10
Estres_2	3,00	1,944	10
Estres_3	1,70	1,829	10
Estres_4	4,00	1,633	10
Estres_5	,80	1,619	10
Estres_6	1,30	1,703	10
Estres_7	3,60	1,897	10
Estres_8	2,10	1,595	10
Estres_9	2,80	2,440	10
Estres_10	1,50	2,224	10
Estres_11	,90	1,663	10
Estres_12	2,70	2,003	10
Estres_13	,90	1,595	10
Estres_14	1,40	1,578	10
Estres_15	1,30	1,636	10
Estres_16	,90	1,524	10
Estres_17	2,90	2,378	10
Estres_18	2,40	2,011	10
Estres_19	2,50	1,841	10
Estres_20	1,60	1,578	10
Estres_21	2,80	2,044	10
Estres_22	1,20	1,814	10

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Estres_1	42,30	274,233	,482	,774
Estres_2	42,10	283,878	,451	,776
Estres_3	43,40	273,156	,673	,764
Estres_4	41,10	361,656	-,759	,832
Estres_5	44,30	274,678	,744	,763
Estres_6	43,80	275,733	,682	,765
Estres_7	41,50	325,611	-,175	,811
Estres_8	43,00	272,889	,793	,761
Estres_9	42,30	299,567	,138	,798
Estres_10	43,60	312,933	-,008	,806
Estres_11	44,20	282,178	,577	,771
Estres_12	42,40	297,822	,222	,790
Estres_13	44,20	278,844	,672	,767
Estres_14	43,70	282,456	,608	,770
Estres_15	43,80	279,511	,640	,768
Estres_16	44,20	283,956	,602	,771
Estres_17	42,20	289,289	,275	,788
Estres_18	42,70	291,122	,321	,784
Estres_19	42,60	281,156	,529	,772
Estres_20	43,50	315,167	-,008	,799
Estres_21	42,30	309,344	,051	,800
Estres_22	43,90	276,767	,616	,768

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
45,10	317,211	17,810	22

**Scale: Calidad de Atención****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	10	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,994	30

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Calidad_1	4,40	1,075	10
Calidad_2	4,20	1,033	10
Calidad_3	4,20	1,033	10
Calidad_4	4,30	1,337	10
Calidad_5	4,30	1,252	10
Calidad_6	4,30	1,059	10
Calidad_7	4,30	1,059	10
Calidad_8	4,30	1,059	10
Calidad_9	4,40	1,075	10
Calidad_10	4,20	1,476	10
Calidad_11	4,30	1,059	10
Calidad_12	4,20	1,033	10
Calidad_13	4,40	1,075	10
Calidad_14	4,00	1,247	10
Calidad_15	4,30	1,059	10
Calidad_16	4,10	,994	10
Calidad_17	3,90	1,101	10
Calidad_18	3,80	1,398	10
Calidad_19	4,40	1,075	10
Calidad_20	4,30	1,059	10
Calidad_21	4,30	1,059	10
Calidad_22	4,40	,843	10
Calidad_23	4,20	1,033	10
Calidad_24	4,20	1,033	10
Calidad_25	4,40	1,075	10
Calidad_26	4,00	,943	10
Calidad_27	4,10	,994	10
Calidad_28	4,20	1,033	10
Calidad_29	4,20	1,033	10
Calidad_30	4,40	1,075	10

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Calidad_1	122,60	868,933	,987	,994
Calidad_2	122,80	874,400	,936	,994
Calidad_3	122,80	876,844	,895	,994
Calidad_4	122,70	854,678	,974	,994
Calidad_5	122,70	860,011	,968	,994
Calidad_6	122,70	875,789	,889	,994
Calidad_7	122,70	872,233	,948	,994
Calidad_8	122,70	870,233	,981	,994
Calidad_9	122,60	868,933	,987	,994
Calidad_10	122,80	845,733	,987	,994
Calidad_11	122,70	870,233	,981	,994
Calidad_12	122,80	873,511	,952	,994
Calidad_13	122,60	868,933	,987	,994
Calidad_14	123,00	863,111	,928	,994
Calidad_15	122,70	870,233	,981	,994
Calidad_16	122,90	879,433	,886	,994
Calidad_17	123,10	872,767	,903	,994
Calidad_18	123,20	887,956	,513	,996
Calidad_19	122,60	868,933	,987	,994
Calidad_20	122,70	873,122	,933	,994
Calidad_21	122,70	870,233	,981	,994
Calidad_22	122,60	887,156	,892	,994
Calidad_23	122,80	873,733	,948	,994
Calidad_24	122,80	875,733	,914	,994
Calidad_25	122,60	868,933	,987	,994
Calidad_26	123,00	882,000	,889	,994
Calidad_27	122,90	877,878	,913	,994
Calidad_28	122,80	876,622	,899	,994
Calidad_29	122,80	873,511	,952	,994
Calidad_30	122,60	868,933	,987	,994

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
127,00	932,667	30,540	30



**UPAO**

Segunda Especialidad de Enfermería

**JUICIO DE EXPERTOS**

Instrumentos: Estres en la práctica de enfermería  
Calidad de Atención

APellidos y Nombres	Profesión	N° Colegiatura	Institución donde labora	Firma
Soto Silva María Noemí	Lic. Enfermería	34040	Hospital de Apoyo I "Nuestra Señora de los Naveantes"	<i>[Firma]</i> HOSPITAL DE APOYO I "NUESTRA SEÑORA DE LAS NAVANTES" - PATA Lic. María Noemí Soto Silva SUPERVISORA DE EMERGENCIAS Y DESASTRES
Villegas Flores, Olga Petronila	Lic. Enfermería	060717	Hospital de Apoyo I "Nuestra Señora de los Naveantes"	<i>[Firma]</i> Lic. Enf. Olga P. Villegas Flores CEP. N° 60717 Reg. Migr. N° 423 Gestión de los Servicios de la Salud FIG. Esp. N° 16158 Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres



Instrumento: Estrés en la Práctica de Enfermería  
Calidad de Atención

N° de Item.	SUGERENCIA Y/O RECOMENDACION
	<p>Teniendo cuenta que se utilizó como instrumento la escala para el diagnóstico del Síndrome de Burnout en el contexto actual de los profesionales de enfermería de Valde la Concordancia y la consistencia de todos los ítems que involucran el estrés en la práctica de enfermería en el sector del Centro Histórico Especial de Tambogrande - Píura; dejando adecuadamente los criterios de inclusión.</p>
	<p>Con respecto al instrumento "Calidad de Atención" dicha evaluación ayudó a medir el impacto y desmoronamiento profesional de los Licenciados de enfermería; por lo que se sugiere cambiar "Personal de enfermería" a Empresa por el motivo de confusión en que el usuario pensaría a los que le brindan la atención.</p>

HOSPITAL DE APOYO "BUENA VISTA"  
DE LAS MERCEDES, PIURA  
Lic. Maria Noemi Soto Siles  
Enfermera Especialista en Geriatria  
C.E.C. N° 0001 0001 0001

HOSPITAL DE APOYO "BUENA VISTA"  
DE LAS MERCEDES, PIURA  
Lic. Maria Noemi Soto Siles  
Enfermera Especialista en Geriatria  
C.E.C. N° 0001 0001 0001

## ANEXO 05

**TABLA IV-4.** Relación entre la edad y la calidad de atención en la práctica de enfermería en el Centro Materno Infantil Tambogrande, 2023.

Edad	Calidad de atención						Chi cuadrado $X^2$
	Inadecuada		Adecuada		Total		
	N°	%	N°	%	N°	%	
18-35 años	3	10.0%	3	10.0%	6	<b>20.0%</b>	$X^2 = 8.726$
36-65 años	1	3.3%	23	76.7%	24	<b>80.0%</b>	$p = 0.018^*$
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>13.3%</b>	<b>26</b>	<b>86.7%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	$p < 0.05$

*Fuente:* Aplicación de cuestionarios, procesado con SPSS v. 25. \*Exacta de Fisher.

Dada la no asociación entre estrés y calidad de atención, se pasó a verificar si la edad, sexo, condición de trabajo y tiempo de servicio en emergencia son variables asociadas con la calidad de atención, encontrando que únicamente la edad está asociada de forma significativa ( $X^2=8.726$ ;  $p < 0.05$ ), como se observa en la tabla IV-4, donde la mayoría de profesionales de enfermería con nivel adecuado de calidad de atención (76.7 %) corresponden al rango de edad entre los 36 y 65 años.

## ANEXO 06 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>¿Qué relación existe entre el nivel de estrés en la práctica de enfermería y la calidad de atención en el Centro Materno infantil Tambogrande, Piura - 2023?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación entre el nivel de estrés en la práctica de enfermería y la calidad de atención en el Centro Materno infantil Tambogrande, Piura - 2023.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificar el nivel de estrés laboral en la práctica de la enfermera en el Centro Materno infantil Tambogrande, Piura – 2023.</li> <li>-Identificar la calidad de atención de las enfermeras en el Centro Materno infantil Tambogrande, Piura – Piura 2023.</li> </ul>	<p><b>-Hipótesis alterna (Hi)</b> El nivel de estrés en la práctica de enfermería se relaciona positivamente con la calidad de atención en el Centro Materno Infantil Tambogrande, Piura – 2023.</p> <p><b>-Hipótesis nula (Ho)</b> El nivel de estrés en la práctica de enfermería se relaciona negativamente con la calidad de atención en el Centro Materno Infantil Tambogrande, Piura – 2023.</p>	<p>Este estudio utilizó un enfoque cuantitativo para recopilar datos y corroborar las hipótesis planteadas, asimismo es de tipo aplicado, ya que se aplicaron teorías previamente establecidas a una realidad concreta (36). Su nivel o alcance es correlacional, ya que se demostró la relación entre el estrés y la calidad de la atención del personal de enfermería.</p>	<p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>La población del estudio correspondió al total de 25 enfermeros que laboran en el Centro Materno Infantil Tambogrande en 2023.</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>Dado que la población es reducida se optó por encuestar a la totalidad del personal de enfermería, estableciendo así una muestra de 25 enfermeros.</p>