

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



UNS
UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL SANTA

**Estrés laboral y calidad del cuidado de enfermería en un centro de salud
mental comunitario. Nuevo Chimbote, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

AUTORAS:

Bach. Enf. Medina Baltodano, Almendra Dejanira

Bach. Enf. Paredes Castillo, Zully Estefany

ASESORA:

Dra. Melgarejo Valverde, Esperanza Doraliza

ORCID 0000-0002-2710-0293

Nuevo Chimbote – Perú

2023-12-29

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Revisado y V.º B.º de:

A handwritten signature in black ink, which appears to be 'Melgarejo', is written above a horizontal line.

Dra. Melgarejo Valverde, Esperanza Doraliza

DNI 32824900

ORCID 0000-0002-2710-0293

ASESORA

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



UNS
UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL SANTA

JURADO EVALUADOR:

Dr. Ponce Loza, Juan Miguel PhD. PD.

DNI 32739375

ORCID 0000-0001-9690-4693

PRESIDENTE

Ms. Rojas Gamboa, Angelita

DNI 32769382

ORCID 0000-0003-4911-5645

SECRETARIA

Dra. Melgarejo Valverde, Esperanza Doraliza

DNI 32824900

ORCID 0000-0002-2710-029

INTEGRANTE

ACTA DE CALIFICACIÓN DE LA SUTENTACIÓN DE LA TESIS

En el Distrito de Nuevo Chimbote, en la Universidad Nacional de Santa, en el Aula Multiusos de la EPE, siendo las 12:00 horas del día 29 de diciembre 2023, dando cumplimiento a la Resolución N° 351-2023-UNS-FC se reunió el Jurado Evaluador presidido por Dr. Juan Miguel Ponce Loza, teniendo como miembros a Lic. Angelita Rojas Gauboa (secretario) (a), y Pro. Esperanza Helgarejo Valverde (integrante), para la sustentación de tesis a fin de optar el título de Licenciada en Enfermería realizado por el, (la), (los) tesista (as) Alcayde Defaviera Medina Gastelazo (cod. 0201321016) y Jully Estefany Pando Casbillo. (cod. 0201021026), quien (se) sustentó (aron) la tesis intitulada: "Estrés laboral y calidad de cuidado de enfermería en el Centro de Salud Mental Comunitario de Nuevo Chimbote 2022"

Terminada la sustentación, el (la), (los) tesista (as) respondió (ieron) a las preguntas formuladas por los miembros del jurado.

El Jurado después de deliberar sobre aspectos relacionados con el trabajo, contenido y sustentación del mismo y con las sugerencias pertinentes, declara la sustentación como aprobada asignándole un calificativo de 20 puntos, según artículo 111° del Reglamento General de Grados y Títulos vigente (Resolución N° 580-2022-CU.-R-UNS)

Siendo las 14:00 horas del mismo día se dio por terminado el acto de sustentación firmando los miembros del Jurado en señal de conformidad

Nombre: Juan Miguel Ponce Loza
Presidente

Nombre: Angelita Rojas Gauboa
Secretario

Nombre: Esperanza Helgarejo Valverde
Integrante

Distribución: Integrantes () , testistas () y archivo (02).





Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Dejanira Medina Baltodano
Título del ejercicio:	Informe final tesis
Título de la entrega:	Estrés laboral y calidad del cuidado de enfermería en un ce...
Nombre del archivo:	ITI_estres_laboral_calidad_cuidado_CCSM_Medina_y_Parede...
Tamaño del archivo:	1.19M
Total páginas:	61
Total de palabras:	10,897
Total de caracteres:	61,626
Fecha de entrega:	21-ene.-2024 06:39p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	2259759104



Estrés laboral y calidad del cuidado de enfermería en un centro de salud mental comunitario. Nuevo Chimbote, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	core.ac.uk Fuente de Internet	3%
3	repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
6	1library.co Fuente de Internet	2%
7	docplayer.es Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú Trabajo del estudiante	1%

DEDICATORIA

A mi madre, que me inculco valores, hábitos, me enseñó principalmente que los límites no existen y sostuvo mi mano en los momentos que sentí caer.

A mis tíos y tías, muchas veces tuvieron que hacer el papel de padre o madre para apoyarme y frecuentemente me trataron como hija suya sin hacer distinción.

A mi mejor amiga de casi 10 años, Ana, solo puedo decir: hice una buena elección en elegir a mi mejor amiga

A mis abuelos, que me cuidaron y me protegieron como si fuera su propia hija, fueron parte de este gran camino que me trajo hasta aquí.

A mis amigos y docentes este año me demostraron todo el cariño que sienten hacia mí, y sostuvieron la mano de mi familia en estos difíciles momentos.

A Linda, quien conocí en este largo camino, y me demostró que un amigo de verdad jamás abandona.

Almendra Dejanira

DEDICATORIA

A mi madre, por ser mi guía y mi fortaleza durante todas las etapas de mi vida, solo espero que estés orgullosa de mí. Gracias mamá.

A mis hermanos, por siempre estar a mi lado y no solo en las cosas buenas sino también en las adversidades.

A mis sobrinos, por ser mi principal cimiento para mi vida profesional, agradezco a Dios por concederme a los mejores sobrinos.

A Dios, por darme la bendición de concluir mi carrera profesional; ser guía en mi camino y proporcionarme la fortaleza para conseguir mis objetivos

Zully Estefany

AGRADECIMIENTO

Principalmente a Dios, que nos permitió estar aquí y nos dio la bendición de seguir vivas, poder disfrutar de esta grandiosa etapa que fue nuestra vida universitaria, y muy pronto nuestra vida profesional.

A nuestras familias, que nos apoyaron en los momentos más difíciles, para ellos que fueron y son nuestro soporte en todas las etapas de nuestra vida, a ellos solo nos queda decirles:

Gracias

Agradecemos a nuestra asesora de tesis la Dra. Esperanza Melgarejo Valverde por habernos brindado su tiempo, conocimiento y experiencia profesional, así como para guiarnos con paciencia durante todo el proceso de esta tesis.

Almendra Dejanira y Zully Estefany

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	ix
INDICE GENERAL	x
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE FIGURAS	xii
INDICE DE ANEXOS	xiii
ABSTRACT	xv
I. INTRODUCCIÓN	16
II. MARCO TEÓRICO	24
III. MATERIALES Y MÉTODOS	35
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
VII. ANEXOS	61

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1	
Calidad del cuidado de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto de Nuevo Chimbote, 2023.	41
Tabla 2	
Estrés laboral de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto de Nuevo Chimbote, 2023.	43
Tabla 3	
Estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto de Nuevo Chimbote, 2023.	45

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1	
Calidad del cuidado de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto de Nuevo Chimbote, 2023.	42
Figura 2	
Estrés laboral de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto de Nuevo Chimbote, 2023.	44
Figura 3	
Relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto de Nuevo Chimbote, 2023.	46

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO 61

ANEXO 2

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. 62

ANEXO 3

GUÍA DE OBSERVACIÓN SOBRE NIVEL DE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA 64

RESUMEN

La investigación fue descriptiva, correlacional y transversal de diseño no experimental, cuyo objetivo general era conocer la relación entre estrés laboral y calidad del cuidado de enfermería en el Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto, de Nuevo Chimbote. La población quedó formada por 85 cuidados realizados a pacientes atendidos por el profesional de enfermería del Centro indicado, a quienes se aplicó los instrumentos cuestionario sobre el estrés laboral y la guía de observación sobre calidad del cuidado de enfermería usando las técnicas encuesta y observación. Los datos fueron analizados Chi cuadrado, significancia 0.05 y Odd Ratio, con el software SPSS 26, obteniendo las siguientes conclusiones: Prevalece una deficiente (65.9%) y regular (34.1%) calidad del cuidado de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto. Los profesionales de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto presentan nivel de estrés laboral medio (65.9%) y alto (34.1%). Existe relación altamente significativa entre estrés laboral y calidad del cuidado de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto ($p=0.000$) además, tener un alto nivel de estrés constituye en riesgo muy elevado para deficiente calidad del cuidado de enfermería ($OR=15.8$).

Palabras claves: Calidad de cuidado, Estrés laboral, Enfermería.

ABSTRACT

The research was descriptive, correlational and transversal with a non-experimental design, whose general objective was to know the relationship between work stress and quality of nursing care at the Nuevo Puerto Community Mental Health Center, in Nuevo Chimbote. The population was made up of 85 care provided to patients attended by the nursing professional of the indicated Center, to whom the questionnaire instruments on work stress and the observation guide on quality of nursing care were applied using survey and observation techniques. The data were analyzed Chi square, significance 0.05 and Odd Ratio, with the SPSS 26 software, obtaining the following conclusions: A poor (65.9%) and fair (34.1%) quality of nursing care at the Nuevo Puerto Community Mental Health Center prevails. The nursing professionals at the Nuevo Puerto Community Mental Health Center present a medium (65.9%) and high (34.1%) level of work stress. There is a highly significant relationship between work stress and quality of nursing care at the Nuevo Puerto Community Mental Health Center ($p=0.000$) in addition, having a high level of stress constitutes a very high risk for poor quality of nursing care ($OR=15.8$)

Keywords: Quality of care, Work stress, Nursing.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Uno de los problemas principales relacionados a la Salud Pública de los pacientes es el conflicto del cuidado por parte de enfermería, quien es la encargada principal de todo el proceso del cuidado. Una de las causantes para no lograr un adecuado cuidado, son las instalaciones y el aumento en la demanda de usuarios, pero también hay un nivel alto de compromiso de parte de enfermería, que en ocasiones se rinde por el desinterés, ansiedad, indiferencia y con frecuencia con casos de tiranía, delante de la angustia de los usuarios. Estos aspectos cualitativos que corresponde a enfermería, llegan a producir frustración y descontento de parte de los pacientes (Quispe, 2019).

Así mismo, el área salud, en especial el ámbito público, es refutado reiteradamente por una infraestructura inadecuada y el tipo de cuidado que brinda, lo que provoca quejas y repudio de las personas, argumentando que los servicios de cada hospital están muy lejos de ser los más aptos. Este aspecto ha sido analizado en varios estudios, que muestra un contenido incoherencia, pues el enfermero está facultado y preparado para cuidar al usuario, pero si el paciente lo hace incorrectamente, en otras palabras, sin un servicio de calidad esperado, seria inconsistente a su educación (Palomino, Rivera y Tocto, 2019).

Es ahí donde se reitera que la calidad del servicio es algo que recientemente se está tomando en cuenta, incluyendo también la prestación del servicio. Anteriormente se pensaba que la calidad de cuidado era costoso, actualmente se conoce que todo lo contrario, pues es rentable para el establecimiento pues disminuye los costos (Almeida y Torres, 2020).

Es así como, la eficacia de asistencia por parte de enfermería está dirigida básicamente en el cuidado donde se caracteriza dicha profesión que es alcanzar a todas las particularidades y elementos que participan en el estado de salud que benefician a todos los usuarios. Entonces se constata que la calidad y el apoyo sanitario prioriza en facilitar soluciones adecuadas a las carencias y expectativas de la población en torno a las prestaciones de salud que ofrecen y haciendo un buen uso del recurso humano y logístico que se tiene en función del avance científico (Santiago, Jiménez, Pérez y Hernández, 2020).

De igual forma, desde el inicio de la atención hospitalaria, la calidad de la atención es una preocupación. El desarrollo humano, la naturaleza y la atención, son técnicas que se han mejorado gracias al desarrollo de la ciencia y tecnológicos, que favorecen al trabajo de enfermería, dejando de lado que la naturaleza de éste es el respeto a la vida y la atención del paciente. Reconociendo el valor del cuidado humano en enfermería que siempre ha existido y enriquece el cuidado actual (Bastidas y Pérez, 2018).

Por consiguiente, los resultados de una buena atención con respecto a la salud de toda la población, estado actual y futuro de los pacientes, esto comprende las funciones físicas, sociales, psicológicas y espirituales, siendo esto el logro de un nivel alto de calidad y un excelente cuidado por parte de la enfermera (Santiago, Jiménez, Pérez y Hernández, 2020).

Por otro lado, la calidad de atención que brinda enfermería está dirigida primordialmente a la satisfacción integral de las necesidades de una forma integral del ser humano donde se considera en su entorno. Se estima aproximadamente el

50.0% de los usuarios de los establecimientos de salud a nivel mundial se encuentran insatisfechos por la falta de atención (Villalobos, 2019).

Así mismo, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2018), hizo un llamado a América Latina y el Caribe a capacitar a más personal de enfermería para brindar una atención competente y plantea cada desigualdad en su distribución y migración, se resaltó que el personal de enfermería constituye más del 60,0% trabajadores en salud y cubren el 80,0% de las necesidades médicas (Aguirre, 2020).

Por consiguiente, el Colegio de Enfermeros del Perú indica: la calidad de la atención de la salud se relaciona indistintamente con el trabajo de enfermería, buscan contribuir positivamente para un cuidado integral del paciente, siendo la gestión eficiente de los servicios de enfermería un elemento sustancial para el funcionamiento adecuado de toda estructura organizativa del sistema de salud público, con orientación a la seguridad y atención de la salud como una de las metas más altas del estado (Bastidas y Pérez, 2018).

Desde ese punto de vista, la importancia de que el personal de enfermería sea parte de un equipo de salud que brinda una atención directa y está en constante contacto con la población general y en donde cada usuario es un participante activo, que valora la calidad de la atención brindada, el MINSA tiene la obligación de desarrollar estrategias que mejoran la atención de los usuarios (MINSA, 2019).

Una de las causas de un cuidado deficiente es el estrés. La Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que el estrés se presenta en individuos de forma general y puede afectar en su mayoría al personal de enfermería, en este caso se vuelve un riesgo profesional el cual provoca un desequilibrio psicológico y físico,

situación que puede amenazar la actividad profesional (Velasco, Cunalema, Franco y Vargas, 2021).

Es así como, el estrés laboral afecta psicológicamente y físicamente del personal de enfermería, lo que afecta el desempeño de calidad de la institución. Entre ellos, el profesional de enfermería se puede ver afectado por factores estresantes, creando una inestabilidad biopsicoemocional que no permite una atención óptima al paciente. Las principales causas de estrés para el profesional de enfermería es la incertidumbre en la ejecución de los cuidados, procedimientos, exceso de trabajo, defunción y molestia de los pacientes (Fernández y Sánchez, 2021).

Así mismo en España, en el año 2018, 8 de cada 10 enfermeras que trabajan en centros asistenciales sufren estrés laboral, se estima la esfera de trabajo se ha deteriorado y la calidad de atención ha disminuido, escaseándose los recursos necesarios para su atención. Además, presentan cansancio emocional, tensión muscular, nerviosismo, miedo o malestar, trastornos del sueño y falta de concentración debido a los días de trabajo agotadores y las pésimas condiciones de trabajo, lo que puede ejercer presión sobre su desarrollo profesional (Molina-Chailán, Muñoz-Coloma, & Schlegel-San Martín, 2019).

En América Latina, durante la última década, el estado no produce políticas laborales relacionadas al manejo del estrés en beneficio del personal de enfermería. Siendo afectados por no desarrollar actividades fuera de su ambiente laboral que favorezcan a su distracción y relajación, donde Venezuela presenta un nivel más elevado (63,0%) de estrés seguido por Ecuador (54,0%), y Panamá (49,0%); Perú y Colombia presentan un bajo porcentaje, con un 29% y 26% respectivamente (Mejía, Chacón, Enamorado, Chacón y García, 2020).

En Perú, donde uno de los problemas más grande relacionado a la salud es el estrés laboral y el grupo más afectado, es el personal de salud y se ve con más frecuencia en el personal que sufren de un severo cuadro de estrés a causa de agotamiento físico y mental, gracias a la sobrecarga laboral y ansiedad, lo cual puede interferir con el cuidado a los pacientes (Carrillo-García et al., 2018).

El Ministerio de Salud (MINSA) (2019) demuestra que el personal de salud se ve afectado mentalmente por el estrés, provocando miedo, frustración, culpa, y trastornos de sueño, apetito y agotamiento, entre otros como la desmotivación y desesperanza, condiciones que deterioran la calidad del cuidado, la comprensión y la toma de decisiones, lo que genera dificultad en el afrontamiento del estrés, además de dilemas morales y sentimiento de culpa (Carrasco, Moreno y Paredes, 2020).

Es por ello, que el estrés laboral y presiones: carencia de personal, sobrecarga de trabajo, indiferencia laboral, tienen un impacto negativo en la motivación y productividad laboral; incluyendo los efectos físicos y emocionales, encontrándose la debilidad, agotamiento físico, fatiga mental, trastorno del sueño, problemas somáticos y deterioro de las relaciones con sus compañeros de trabajo, entre otras (Carrillo-García et al., 2018).

En general, el ser enfermera significa estar atento a todo, incluso a las necesidades asistenciales y administrativas. Esto significa que constantemente puede verse en riesgo de dañar su propia salud física y mental provocado un nivel alto de estrés, que luego puede manifestarse: trastornos musculoesqueléticos, trastornos digestivos, sentimiento de debilidad, dolor, asco, insomnio, tristeza, irritabilidad, molestia y muchos otros sentimientos a las personas que asisten a los centros de

salud y tiene un fuerte impacto en la efectividad de la atención brindada (Carrillo-García et al., 2018).

El enfermero enfrenta una serie de factores y presiones ocupacionales en su trabajo cotidiano, realizando diversas actividades y, lo más resaltante es el cuidado de los pacientes, debido a su complejidad se volvió un trabajo más estresante, tanto a nivel local, regional y nacional, un plan que exige que las enfermeras estén bien preparadas y comprometidas con su labor (Miguez, 2018).

Cabe mencionar los pacientes cuando acuden a los centros de salud mental están preocupados por su enfermedad, nuevo entorno, muchas veces conduce a una cognición incorrecta y experiencia negativas que provocan sentimientos como el temor y angustia. Esto significa el cuidado que brindan las enfermeras debe ser de alta calidad, a pesar de la corta duración de este contacto (Fernández y Sánchez, 2021).

Mientras que, en la institución mental comunitario de Nuevo Puerto, suelen escucharse algunos testimonios o declaraciones del personal de enfermería: “Estoy cansada”, “estoy preocupada por mi familia”, “mi contrato se vence en tres meses”, “tengo muchos pacientes”, “el turno estuvo cansado”, “los familiares son muy especiales”, etc. Estas son expresiones que se escuchan diariamente.

Ante lo expuesto se determinó formular la siguiente interrogante:

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto de Nuevo Chimbote, 2023?

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Conocer la relación entre estrés laboral y calidad del cuidado de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto de Nuevo Chimbote, 2023.

Objetivos específicos

1. Identificar la calidad del cuidado de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto de Nuevo Chimbote, 2023
2. Identificar el estrés laboral de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto de Nuevo Chimbote, 2023
3. Determinar la relación entre estrés laboral y calidad del cuidado de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto de Nuevo Chimbote, 2023

1.3 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Existe relación estadística significativa entre el estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto de Nuevo Chimbote, 2023.

1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio de investigación permitió dar conocer la relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en el centro de salud mental comunitario Nuevo Puerto, por medio de los resultados contribuiría a futuras investigaciones, también realizar estrategias que permitan controlar y disminuir el estrés laboral, y así prevenir un bajo desempeño del profesional de enfermería causando una deficiente calidad del cuidado a las personas.

Así mismo, permitiría tener datos actualizados que serviría como eje fundamental para que el profesional realice estrategias de afrontamiento sobre el estrés laboral, donde se logre que los enfermeros puedan controlarlos y no perjudique su labor y desempeño, establecer un plan estratégico para crecentar la calidad del cuidado hacia las personas que asisten al centro comunitario y así mismo mejorar la interrelación enfermero-paciente.

Como aporte social, contribuiría en que los enfermeros realicen estrategias que involucre más a los enfermeros a poder conocer y poner practicas técnicas y métodos que reduzcan y controlen el estrés, en esta ocasión los beneficiarios del presente trabajo de investigación serán los enfermeros, profesional de salud y así como la sociedad y el estado. Así mismo el estudio busca resaltar en motivar a que la población estudiantil y profesional realice investigaciones del tema, lo cual permitiría saber cómo se está avanzando en los enfermeros acerca del nivel de estrés laboral.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En el ámbito internacional:

En Ecuador, Llano, C. y Hermida, P. (2017) su estudio “Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito”. Concluyó que las percepciones de los usuarios hospitalizados indicaron la excelente calidad de atención que recibieron, ya que los pacientes se sienten satisfechos, atendidos y valoraban la atención recibida. Además, relatan que el personal de salud los trató con respeto, respetaron su intimidad y sus decisiones, se comunicaron con amabilidad y claridad (Llano y Hermida, 2017).

En México, García, P., Jiménez, A., García, L., Gracia, G., Cano, L. & Abeldaño, R. (2020) En su estudio “Estrés laboral en enfermeras de un Hospital Público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid19”, obtuvieron como resultados: el 81.0% de participantes eran mujeres, la gran parte de ellas estaban en el turno nocturno, un 58.7% reportando que trabajan 12 horas en su turno, un 44.4% tiene al menos más de un paciente bajo su cuidado, y un 16,0% se contagió de COVID-19. El nivel predominante de estrés fue medio y una de las condicionantes de estrés era trabajar 12 horas, se concluyó que dependiendo del nivel de estrés es necesario que el personal de enfermería debe participar con planes de afrontamiento para reducir el sufrimiento (García et al., 2020)

En el ámbito nacional:

En Trujillo, Ayala, C. (2016) su estudio titulado “Nivel de estrés laboral y calidad de atención que brinda la enfermera a pacientes post-operados del servicio de

cirugía – Hospital Regional de Trujillo”, concluyendo que el nivel de estrés medio tenía un 65.4%, con un nivel bajo un 34,6%, con respecto a la calidad de atención, el nivel bueno obtuvo 92,3%, y regular el 7,7%, concluyendo que hay una similitud estadística entre el nivel de estrés y la calidad de atención. (Ayala, 2016)

En Iquitos, Castro, C., Moreno, C. y Paredes, H. (2017), en el estudio “Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan”, en su resultado observó que el 89,9% la calidad del cuidado de enfermería fue bueno en la atención, trato humano alto el 72,9%, 81.4% brindando información con claridad alto, atención estandarizado medio el 67,4%, concluyendo que la mayor parte de los enfermeros brindaron un buen nivel de atención (Castro et al., 2017)

En Lima, Gamarra, J. (2018) su tesis “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes del Puesto de Salud 15 de enero”, observó que en las dimensiones de la calidad de atención un nivel regular en lo técnico científico el 71,4%, función del entorno e interpersonal humano el 74,3%, concluyendo que la mayor parte de los enfermeros brindaron un nivel regular de atención (Gamarra, 2018)

En Piura, García; N. (2018) su estudio titulado “Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia”, tuvo como conclusión que el nivel de estrés laboral fue medio 55,0%, en la dimensión fatiga emocional el 70,0% alto nivel, realización personal nivel alto (60,0%), la despersonalización nivel medio el 65,0%. Mientras la calidad de atención del personal de enfermería fue de nivel regular el 60,0%, en sus dimensiones fue de nivel regular el 65,0% en lo humano, 55,0% en lo técnico

científico y administrativo, concluyendo que entre el estrés laboral y calidad de cuidado existe una relación con un valor de correlación de Pearson de 0,645 (García, 2018)

En Chiclayo, Quispe, Y. (2019) su estudio “Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud del centro de salud El Bosque, La Victoria”, en una población de 45 trabajadores, observó que el nivel de estrés del personal de salud en la dimensión agotamiento emocional es bajo y medio (77.8% y 22.2%, respectivamente); realización personal es alto (100%) y en despersonalización es bajo (100%), concluyó que el nivel de estrés del profesional de salud fue medio (Quispe, 2019)

En el ámbito local:

En Chimbote, Pintado, I. y Rodas, K. (2018) en su tesis titulada “Factores sociolaborales y nivel de estrés del profesional de enfermería en el centro quirúrgico, EsSalud III”, sus resultados fueron que el 72,0% tuvieron estrés de nivel medio, el 28,0% de nivel bajo, concluyendo que el personal de enfermería en su mayoría tuvo un nivel medio de estrés laboral (Pintado y Rodas, 2018)

En Chimbote, Taboada, R. (2018) en su estudio “Nivel de calidad del cuidado del profesional de enfermería relacionado con el nivel de estrés laboral, Clínica Robles”, encontró que el 64.3% tenía una buena calidad del cuidado, el 35.7% presentaban una calidad del cuidado regular, y no se observó un nivel deficiente. Referente al estrés laboral el 50.0% de profesionales presentó nivel moderado, el 28.6% nivel bajo y el 21.4% nivel alto. Concluyendo que hay una relación estadística entre nivel de calidad del cuidado de enfermería y estrés laboral en la Clínica Robles (Taboada, 2018).

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Base Teórica

La investigación se sustentó en la teoría de Betty Neuman (2002) “Modelo de sistemas” y Jean Watson (1979) “Teoría del cuidado humano”

El Modelo de Sistemas de Betty Neuman, está basado en el enfoque de sistemas abiertos y dinámicos hacia el cuidado del paciente, está diseñada para brindar un centro único para definir el conflicto de enfermería y comprender al paciente en interacción con su entorno. El modelo se centra en la reducción del estrés y los efectos del estrés sobre la salud. El modelo ofrece un enfoque de múltiples facetas para el ser humano. Este modelo dinámico y global sugiere una relación continua entre el paciente y su ambiente. Esto corrobora que el estrés incrementa el deseo de adaptativo del paciente de adaptarse a la perturbación que lo provoca, lo que le permite vitalidad o la consecuencia de su enfermedad (Morales et al., 2016).

Neuman presenta el concepto de persona como un sistema de cliente que interactúa con su entorno. Donde el cliente es la persona o una familia. Es por ello, que este sistema es una combinación de factores fisiológicos, socioculturales, psicológicos y espirituales. Esto sugiere que las personas son individuos, una familia, e incluso una comunidad, es allí donde enfermería se contempla se ve involucrada en este problema, y su relación con su entorno es constante, generando situaciones de estrés, para las cuales las enfermeras deben estar preparadas para enfrentarlo (Morales et al., 2016)

Acerca de la salud, Neuman plantea que es el equilibrio y bienestar óptimo en el que satisfacen las carencias del sistema; el estado de bienestar se ve limitado por las necesidades insatisfechas del sistema. Cuando el personal de enfermería está

expuesto a determinados factores como exceso de trabajo, un ambiente de trabajo inapropiado, comprensión inadecuada, ausencia del reconocimiento de sus superiores; el bienestar se reduce por algunos factores estresantes lo cual conduce a la inestabilidad (Rodríguez et al., 2015).

En cuanto al cuidado, Neuman menciona que el personal de enfermería debe preocuparse por las inseguridades de las personas pues es la responsable de las reacciones de las personas ante el estrés. La impresión del cuidador incide en un tipo de atención brindada. El profesional de enfermería proporciona el cuidado incidiendo en el tipo de atención brindada ayudando así a mejorar la salud de los usuarios, el trabajo de enfermería exige lograr dimensiones psicoemocionales como el bienestar que le permita desempeñar sus funciones (Rodríguez et al., 2015).

Mientras el entorno, según Neuman, es la manifestación básica del modelo, los dos factores se relacionan, el ambiente se distingue por los factores externos e internos, que incluyen la relación persona y usuario. Hay componentes que son causantes de estrés como los aspectos intrapersonales y extra personales, que se consideran necesarios para la percepción del ambiente que pueden verse afectadas por la seguridad administrativa (Rodríguez et al., 2015)

Esta teoría se utiliza para describir las reacciones corporales ante el estrés y el proceso humano de adaptación a situaciones de estrés. Consta de tres funciones principales: inquietud, resistencia y fatiga; el primero se pone en marcha en el momento en que se detecta el estrés y prepara al cuerpo para protegerse; pero en caso persista del estrés, la etapa de resistencia no avanza y activa las habilidades personales de supervivencia y sus defensas del individuo para llegar a la homeostasis, si las situaciones estresantes son abrumadoras, agotándose los

recursos personales y debilitación del organismo, y si continúan, llega a la muerte (Rodríguez et al., 2015).

En cambio, la teoría sobre el cuidado humano de Watson, afirma que la atención humana significa una obligación moral que muestra un interés por la persona como un todo. Asimismo, Watson hace mención que el cuidado es una relación enfermera-paciente para establecer acciones transpersonales para desarrollar la humanidad y ayudar a las personas en todas sus facetas psicosociales (Izquierdo, 2015).

Además Watson concibe ciertos conceptos meta paradigmático, la salud es la unidad y armonía de la mente, cuerpo y el alma, refiriéndose al nivel de relación entre el yo percibido y el yo experimentado, una persona es como una unidad de mente, cuerpo, espíritu y naturaleza, es decir el carácter está relacionada con la opinión, donde tiene la libre albedrío, el entorno, la labor del personal de enfermería es cuidar el entono, incluyendo el autoconocimiento, convicción, perspectivas e historicidad (pasado, presente y futuro), enfermería se basa en conocimientos, pensamientos, valores, filosofías y, en cierta medida, un acto apasionado. El trabajo que realiza diariamente una enfermera debe estar basada en principios humanísticos, en los que sean capaces de comprender los sentimientos del otro y al mismo tiempo seamos capaz de expresarlos, así como el otro lo siente (Izquierdo, 2015).

Para conseguir una buena atención por parte de la enfermera, la comunicación es importante para conocer su estado de salud y la necesidad del usuario y familia, pues debemos alcanzar un vínculo de confianza y aceptar las expresiones tanto positivas como negativas. Uno de valores que debemos considerar es la empatía, la

capacidad de la experiencia para comprender la percepción de otra persona y comprensión hacia los demás. La forma de comunicarse con el paciente debe ser afable, cognitiva y conductuales (Izquierdo, 2015).

Conceptos

a. Estrés laboral

Es una reacción corporal ante situaciones de estrés. Cuando un individuo se expone a determinadas demandas ambientales, aquel individuo responde de acuerdo a sus demandas, comienza una serie de procesos fisiológicos y psicológicos que los preparan para actuar (García y Gil, 2016).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016), las manifestaciones de estrés laboral ocurren a nivel físico y mental, se manifiestan en relación entre las demandas percibidas por la persona y la capacidad para hacer frente al estrés. De igual forma, se piensa que el estrés es una forma de protección que activa al organismo del personal ante una situación que amenazan la integridad de la supervivencia, teniendo dos vías de escape o de afrontamiento (Zamora, 2021).

El estrés laboral es provocado por una inestabilidad entre las demandas y capacidades de afrontamiento de enfermería. Por lo tanto, desde el punto científico actual lo cual es resaltante ante eventos estresores, son recursos que soportan efectivamente el estrés, de forma individual e institucional (Patlán, 2019).

Es así que existen reacciones al estrés laboral, las respuestas físicas son una serie de procesos fisiológicos y estados ante las reacciones estresantes, las reacciones negativas: el temor, e intranquilidad, las respuestas cognitivas es cuando el estrés

compromete la inteligencia de una persona, las respuestas del comportamiento incluyen una serie de conductas, entonces pueden presentarse diferentes estados de ansiedad: morderse las uñas (Patlán, 2019).

El estrés en enfermería perturba disimuladamente e incuestionablemente la eficacia de la atención que se ofrece a la población, también puede ser una causa importante de deterioro, descontento profesional, ingratitud, ausentismo; así que se determina como una profesión sumamente agotadora y no se considera fácil (Lecca-Flores et al., 2020).

La intranquilidad que tienen las enfermeras ante situaciones de estresantes como aumento de pacientes por enfermera, la inestabilidad laboral, conflictos entre colegas, todo lo cual repercute en el agotamiento, agotamiento emocional y desinterés en el desarrollo de actividades, incumplimiento de metas y culpan a otros por no trabajar y se enfadan fácilmente. Según la Organización Internacional de Trabajo hace mención a las enfermeras que presentan estrés laboral, es por la demanda del mismo trabajo que realizan, donde el personal y suministros son escasos, aunque tienen los conocimientos y criterios que incumplen con las exigencias de la empresa provocando estrés (Lecca-Flores et al., 2020).

En el ambiente laboral se establece que el enfermero se encuentra expuesto a los agentes estresantes, relacionándose a como sea vivido, como se resuelve y procesa, donde determina la reacción de la persona, es adaptativo, permitiendo la enseñanza y la confrontación, o cuando son menos adaptable, lo causando agotamiento. La salud de los enfermeros viéndose afectado por ciertas características como: el tamaño del establecimiento, el cargo dentro del

establecimiento, el compromiso frente a su trabajo, la estabilidad de sus tareas en su trabajo, el exceso de trabajo, ciertas confusiones en su trabajo y enfrentamientos interpersonales, la ausencia de decisiones y del control organizacional (Carrillo-García et al., 2016).

b. Calidad de cuidado

La calidad es un proceso de mejora sistemático y constante, que implica a la organización e implementa prácticas de formas creativas, renovador y de alto valor que superan las obligaciones, posibilidades de la comunidad y el impacto de los servicios sanitarios, que son calculadas subjetivamente, según las expectativas de los beneficiarios (Forrellat Barrios, 2014).

El enfermero es una persona capacitada, dedicada, que puede actuar en situaciones donde se necesitan sus servicios en beneficio de la comunidad. Un enfermero debe tener una actitud de empatía, gentileza, serenidad, buen manejo y habilidades de la comunicación con los pacientes, según su comprensión quien siente que sus fortalezas y capacidades están disminuyendo, experimentando sentimientos de inferioridad de sí mismo y necesidades afectivas (Triana, 2017).

El trabajo de enfermería, es un conjunto de actividades en el campo técnico científico basado en relaciones interpersonales, cuyo fin es entender el medio en la que se desenvuelve del otro, interviene significativamente, el alivio de la enfermedad junto a la recuperación en la evolución salud-enfermedad, la cual su calidad es importante, fomentando la búsqueda constante de la misma (Lagoueyte, 2015).

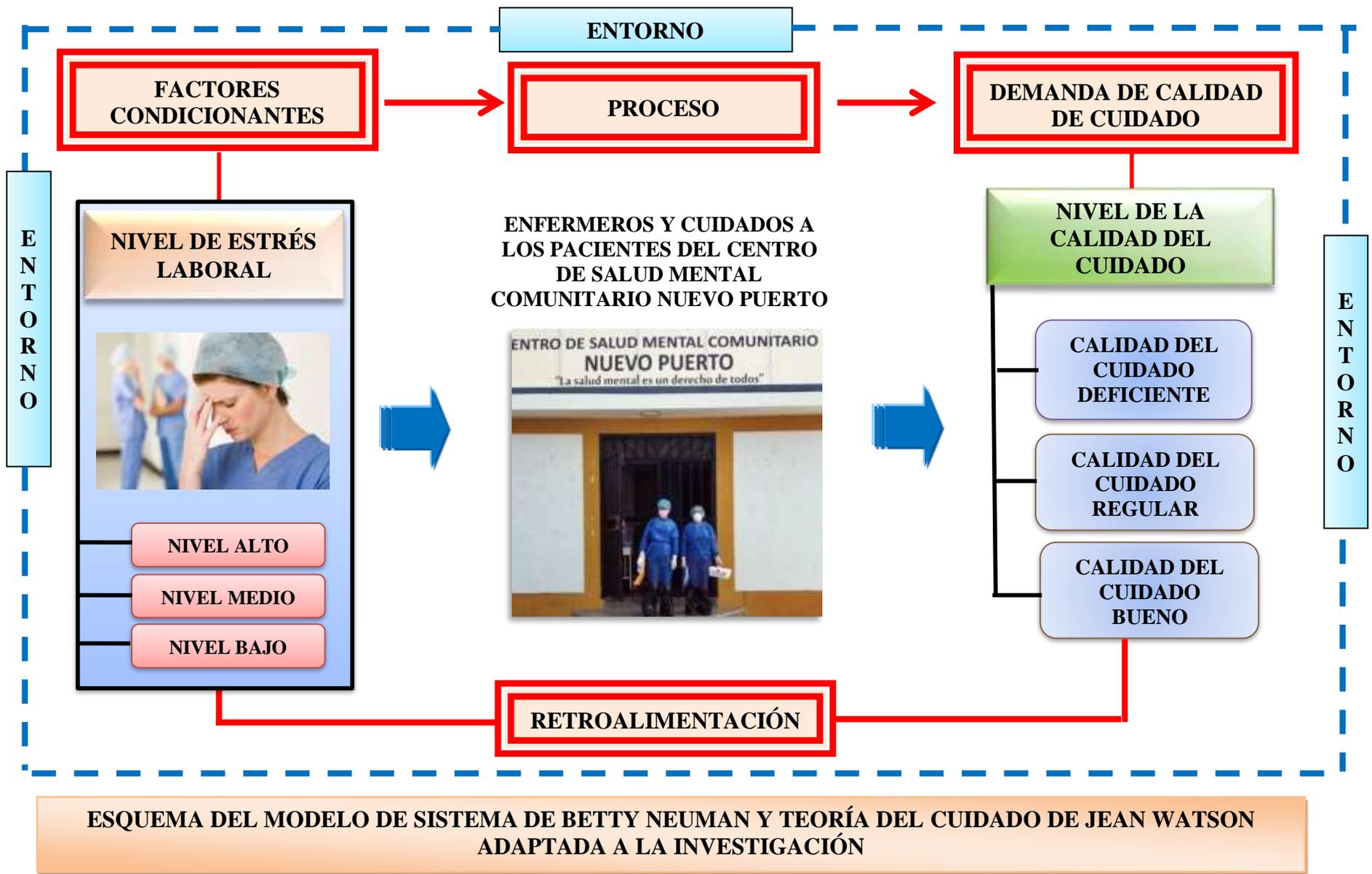
La calidad del tratamiento está garantizada por el acceso de un servicio continuo, lo cual permite responder a dicha atención. Por otra parte, se dice que la atención

se da en respuesta de las necesidades del paciente que son: fisiológicas, emocionales y espirituales (Condori-Barreto et al., 2022).

El Colegio de Enfermeros del Perú (CEP) refiere que una atención de calidad por parte de enfermería compromete una serie de elementos como: el tipo de atención y el motivo para brindarlos, el empleo de sus conocimientos garantiza la calidad de cuidado brindada al paciente (Condori-Barreto et al., 2022).

Un enfermero brinda cuidados desde una perspectiva integral y humano por el desarrollo de actividades y conductas con el fin de procurar y conservar la salud, determinando un cuidado de calidad hacia los pacientes hospitalizados. La evaluación de la atención es necesaria para comprender la eficiencia alcanzado y detectar defectos que permitan introducir de acciones correctivas y así mejorar su calidad (Lagoueyte, 2015).

El personal de enfermería es el responsable de la atención que ofrece porque es necesario conocer la apreciación del paciente, por lo tanto, la enfermera va renovando la información que ha adquirido para brindar el mejor cuidado al paciente y cumplir las expectativas esperadas por el paciente mejorando la calidad del cuidado por el cuidador (Miranda, 2016).



III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 MÉTODO DE ESTUDIO

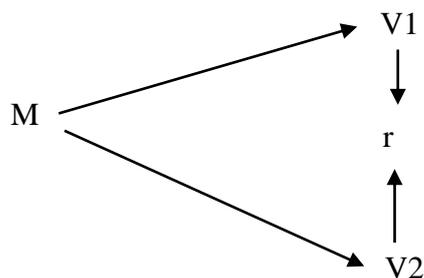
Descriptivo: Porque se describió el nivel de estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería.

Correlacional: Porque permitió relacionar el nivel de estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería.

Corte transversal: Porque el estudio fue medido en un momento dado y se procedió de inmediato a la descripción y análisis los resultados.

3.2 DISEÑO DE ESTUDIO

La investigación consistió en un diseño no experimental, transversal y correlacional.



Donde:

M : Enfermeros con sus cuidados del Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto.

V1: Calidad de cuidado

R: Relación de las dos variables

V2: Estrés laboral

3.3 POBLACIÓN

La población estuvo conformada por 85 profesionales de enfermería con sus cuidados realizados en el Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto de Nuevo Chimbote.

a) Muestra

Por tener viabilidad técnica y económica, la muestra se extrajo de la población total, cumpliendo los criterios de inclusión

b) Unidad de análisis

Cuidado brindado del profesional de Enfermería que trabaja en el Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto.

c) Marco Muestral

Cuidado al paciente registrado y atendido por el profesional de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto de la ciudad de Nuevo Chimbote, 2023

d) Criterios de inclusión

- Cuidado del profesional de Enfermería que trabaja en el Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto de la ciudad de Nuevo Chimbote brindado al paciente registrado y asiste a dicho establecimiento.
- Profesional de Enfermería con un mínimo de 3 meses con vínculo laboral al momento de ejecutar la investigación y voluntariamente aceptó participar en la investigación.

3.4 CRITERIO ÉTICO

Fueron considerados los siguientes principios de ética (UNS, 2017):

Protección de la persona: El trabajo de investigación se realizó respetando la diversidad, independencia e intimidad de los participantes.

Consentimiento informado y expreso: Se autoriza a través de un consentimiento informado la manipulación de la información para fines específicos relacionados al estudio (Anexo 1).

Confidencialidad: Se protegió los datos de cada participante, usando ciertas reglas limitando el alcance a dicha información.

Cuidado al medio ambiente y al respeto de la biodiversidad: Durante la realización de esta investigación, se evitó toda acción que pueda dañar a la naturaleza, comprendiendo los sistemas de elementos que interactúan con la sociedad y comunidad. En resumen, es el respeto de cada especie.

Responsabilidad, Rigor científico y veracidad: el trabajo de estudio se realizó en base a las repercusiones y alcances a nivel social e individual. Consolidando la validez de sus métodos, desde el inicio hasta sus resultados.

Buen común y Justicia: Se dio importancia al bienestar común por encima de los intereses personales, evitando cualquier tipo de evento nocivo que pueda producir este estudio en la comunidad.

Divulgación de la investigación: En el trabajo de investigación, los resultados se trabajaron en base a la tolerancia e informando a las personas que colaboraron a la realización de este estudio.

Respeto a la normatividad nacional e internacional: Se respetó la jurisprudencia por el cual se rige este estudio, aceptando el significado de cada norma y aceptando las consecuencias del mal actuar como investigadores.

3.5 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable 1: Calidad del cuidado

Definición conceptual: Se refiere a la atención que se brinda oportunamente al individuo, familia y sociedad, personalizada, humanizada, continua y eficaz acorde a los modelos definidos para una practicidad en profesional idónea, comprometida en los valores y con los estándares técnico-científicos, sociales, humanos y éticos (García, 2018).

Definición operacional: Se midió a través de la escala ordinal.

- Calidad de cuidado deficiente: 19 – 31 puntos
- Calidad de cuidado regular: 32 – 44 puntos
- Calidad de cuidado bueno: 45 – 57 puntos

Variable 2: Estrés laboral

Definición conceptual: Es la respuesta de una persona ante demandas y exigencias laborales que no corresponden a su conocimiento y habilidades, lo que limita su capacidades para afrontarlas (Carrasco, 2020).

Definición operacional: Se midió usando la escala ordinal.

- Estrés laboral alto: 45 - 66
- Estrés laboral medio: 23 - 44
- Estrés laboral bajo: 0 – 22

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas utilizadas fueron: encuesta y observación, y dos instrumentos donde se aplicó con todos los protocolos de bioseguridad.

Guía de observación sobre calidad del cuidado de enfermería

El instrumento fue elaborado por Elera, K. y Bazán, D. (2015) modificado y adaptado por Taboada, R. (2018), constó de 19 ítems sobre el cuidado brindado

por parte del profesional de enfermería, la calificación dependió del cumplimiento de atención de enfermería por el número observado: nunca es 1 cuidado cumplido, a veces de 2 cuidados cumplidos y siempre a 3 cuidados cumplidos. La alternativa de respuesta tuvo el valor de nunca 1 punto, a veces 2 puntos y siempre 3 puntos. Los puntajes mínimos fueron 19 y los máximos 57 puntos distribuido en 3 categorías:

- Calidad de cuidado deficiente: 19 – 31 puntos
- Calidad de cuidado regular: 32 – 44 puntos
- Calidad de cuidado bueno: 45 – 57 puntos

Escala sobre estrés laboral en el profesional de enfermería

El estudio estuvo basado en la escala de MASLACH elaborado por Maslach Catherine y Jackson Susan (1986), constó de 22 preguntas sobre los sentimientos y actitudes del profesional de enfermería entorno a su trabajo y al paciente. Donde las alternativas de respuesta tienen los siguientes valores: nunca 0 punto, una vez al mes 2 punto, una vez a la semana 2 puntos, todos los días 3 puntos. El mínimo puntaje fue de 0 y el máximo de 66 distribuido en tres categorías:

- Estrés laboral alto: 45 – 66 puntos
- Estrés laboral medio: 23 – 44 puntos
- Estrés laboral bajo: 0 – 22 puntos

Validación y confiabilidad del instrumento

Cada instrumento que fue utilizado en esta investigación fue validada por juicio de expertos, mientras la confiabilidad de los instrumentos se aplicó una prueba piloto y sometida a la prueba estadística Alpha de Cronbach donde se obtuvo un valor de 0,759 en el cuestionario de estrés laboral y 0,723 en la calidad del cuidado de enfermería.

3.7 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

De manera presencial se solicitó la autorización al jefe del Centro de Salud Mental Nuevo Puerto para la ejecución de la investigación, de igual forma se informó la finalidad del estudio y de los instrumentos a aplicar, se coordinó la fecha y hora, sin comprometer horas de trabajo, previamente el profesional de enfermería firmó el consentimiento informado después que recibió la información sobre el anónimo y objetivo del estudio para la aplicación de la encuesta, de manera presencial, y para la observación del cuidado a los pacientes se le aplicó en el horario de atención bajo sombra;. El instrumento fue aplicado de manera presencial, respetando las medidas de bioseguridad. Finalmente se agradeció la atención prestada para la culminación del estudio.

3.8 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El software especializado utilizado en el procedimiento y análisis de los datos fue el programa estadístico SSPS versión 26.

Nivel descriptivo se presentó tablas unidimensionales y bidimensionales, frecuencia absoluta y relativa.

Nivel analítico se aplicó la prueba de estadísticas de independencia de criterios (Chi cuadrado) con un nivel significativo de $p < 0.05$, y la prueba de riesgo Odd Ratio (OR).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

Cuadro 1

*Calidad del cuidado de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario
Nuevo Puerto de Nuevo Chimbote, 2023.*

Calidad del cuidado	N	%
Deficiente	56	65.9
Regular	29	34.1
Bueno	00	00.0
Total	85	100.0

FUENTE: Guía de observación sobre la calidad del cuidado de enfermería

	Estadísticos descriptivos				
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Cuidado de enfermería	85	25	39	30,93	3,265
N válido (por lista)	85				



Figura 1:

Calidad del cuidado de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario

Nuevo Puerto de Nuevo Chimbote, 2023

Cuadro 2

Nivel del estrés laboral de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario

Nuevo Puerto de Nuevo Chimbote, 2023.

Estrés laboral	N	%
Alto	56	34.1
Medio	29	65.9
Bajo	00	00.0
Total	85	100.0

FUENTE: Escala sobre estrés laboral en el profesional de enfermería

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Estrés Laboral	85	39	64	50,93	7,667
N válido (por lista)	85				

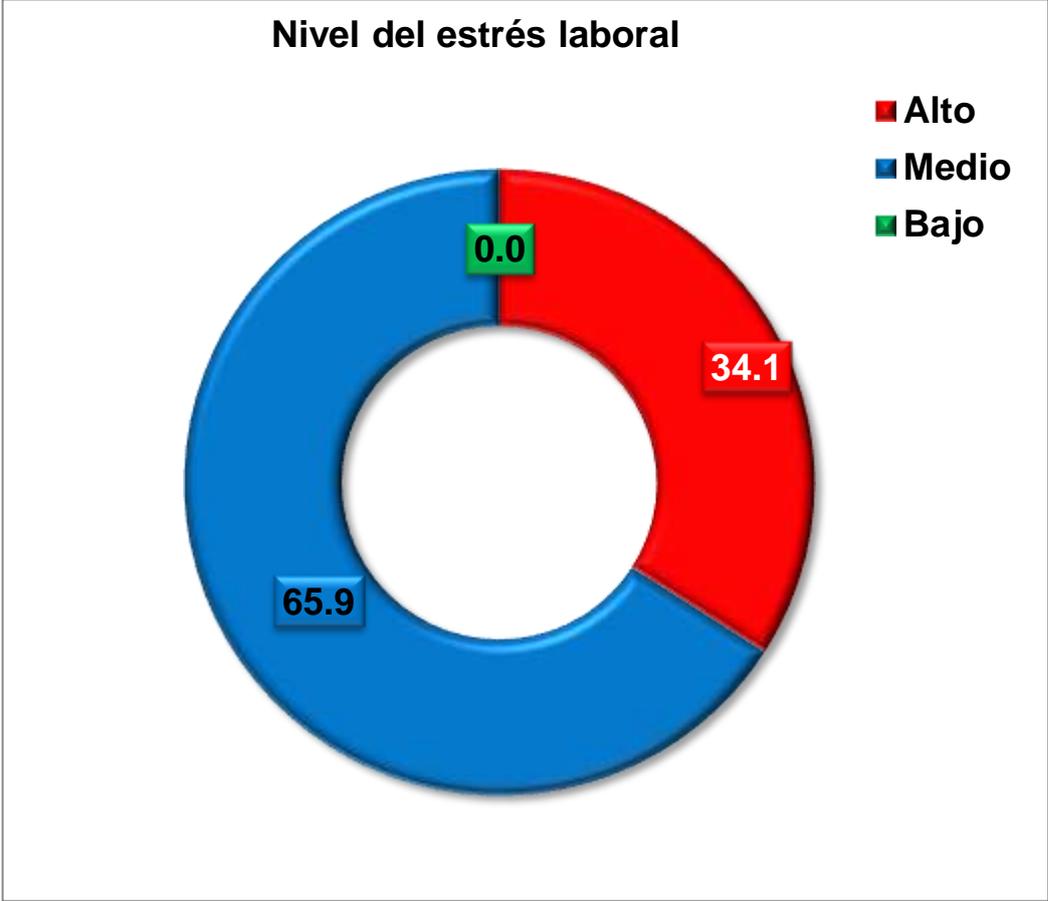


Figura 2:

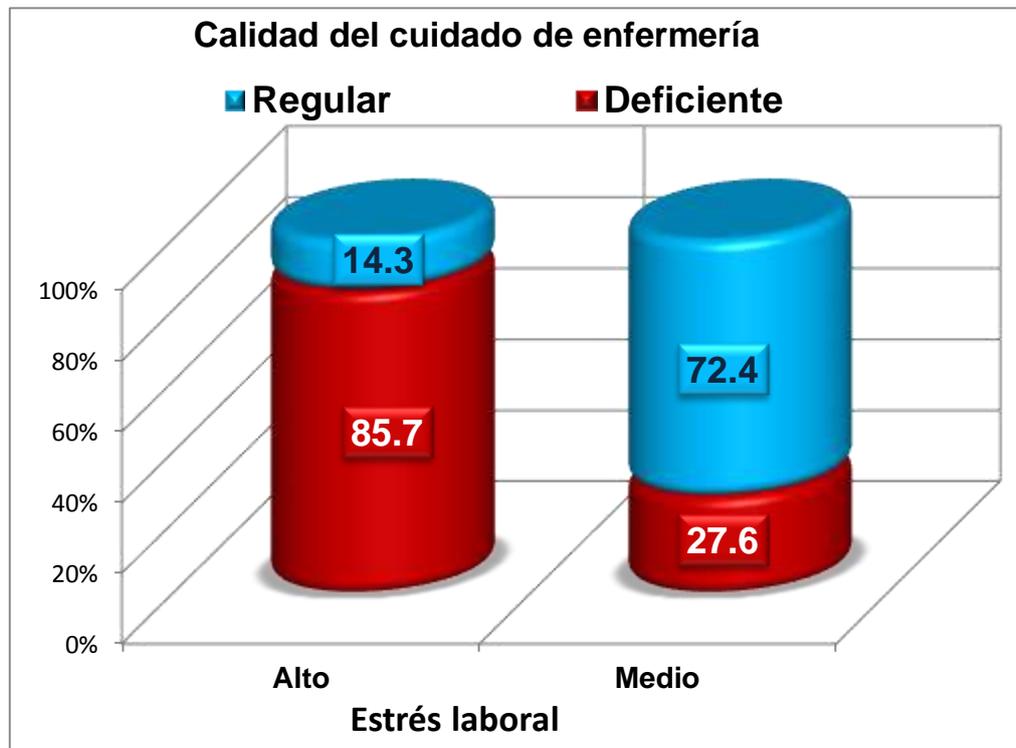
*Nivel del estrés laboral de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario
Nuevo Puerto de Nuevo Chimbote, 2023.*

Cuadro 3

Estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto de Nuevo Chimbote, 2023.

Estrés laboral	Calidad del cuidado de enfermería				Total	
	Deficiente		Regular		N	%
	N	%	N	%		
Alto	48	85.7	8	14.3	56	100.0
Medio	8	27.6	21	72.4	29	100.0
Total	56	65.9	29	34.1	85	100.0

$X^2 = 28,720$ $gl=1$ $p = 0.000$ Altamente Significativo
OR = 15.8 Riesgo muy elevado



$X^2 = 28,720$ $gl=1$ $p = 0.000$ Altamente Significativo
 OR = 15.8 Riesgo muy elevado

Figura 3:

Estrés laboral y calidad del cuidado de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto de Nuevo Chimbote, 2023.

4.2 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En el cuadro 1, sobre la calidad del cuidado de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto de Nuevo Chimbote, 2023, se observa mayor prevalencia del cuidado deficiente (65.9%), seguido de regular cuidado (34.1%), y no se reporta casos de buena calidad del cuidado de enfermería (0.0%). Sobre los puntajes obtenidos del instrumento de calidad de cuidado se obtuvo un mínimo de 25 puntos y un máximo de 39 puntos, con una media de 30.93 ± 3.265 puntos. Los resultados del estudio difieren con lo reportado por Ayala (2016) y Taboada (2018), quienes concluyeron que la mayoría (92,3% y 64,3%) la calidad del cuidado profesional de enfermería fue buena y en menor proporción regular (7,7%, y el 35,7% respectivamente) y con Castro et al. (2017), quienes refieren buena calidad de enfermería el 89,9%.

Se puede observar un alto porcentaje de deficiente a regular calidad de cuidado por parte de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario, a pesar de que el personal de enfermería brinda un cuidado con un gran espíritu, actúa con rapidez ante las situaciones que requiere la persona y familia, aparte de eso el profesional tiene un equilibrio adecuado tanto mental y físico para la realización de sus cuidados diarios en los pacientes, sin embargo la misma naturaleza de las demandas de salud mental, el ambiente y los recursos limitados, probablemente no permita desarrollar cabalmente todas las funciones inherentes a enfermería.

La calidad de atención se asegura mediante la satisfacción del paciente por el servicio que se le brinda. Además, se dice que el cuidado se brinda de acuerdo a las necesidades del paciente que pueden ser: fisiológicas, emocionales y espirituales (Condori-Barreto et al., 2022).

La comunicación entre enfermera - paciente es uno de los puntos de vista más emotivos del cuidado, y suele determinar una idea positiva o negativa del cuidado de Enfermería. La naturaleza de estos argumentos teóricos de los profesionales de Enfermería, se requiere una interacción efectiva para brindar un cuidado de alta calidad. De acuerdo al cuadro el nivel alto de estrés (65.9%), se da por el conflicto entre colegas, problemas familiares, problemas laborales.

Un enfermero brinda cuidados desde una perspectiva holística mediante el desarrollo de actividades y actitudes para impulsar y conservar la salud, que determinan la calidad del cuidado brindada al paciente hospitalizado. La valoración de la atención es fundamental comprendiendo el nivel de eficiencia alcanzado y descubrir defectos que permitan implantar medidas correctivas para mejorar su calidad (Lagoueyte, 2015).

En el cuadro 2, sobre estrés laboral de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto de Nuevo Chimbote, 2023, se observa una elevada prevalencia (65.9%) de nivel medio seguido con 34.1% de alto nivel y no se reporta casos de bajo nivel de estrés laboral (0.0%). Sobre los puntajes del instrumento de estrés se obtuvo un mínimo de 39 puntos y un máximo de 64 puntos, con una media de 50.93 ± 7.667 puntos.

Los resultados son similares a lo obtenido por Ayala (2016) concluyo que el nivel del estrés laboral fue medio el 65,4% y nivel bajo el 34,6% en la enfermera del servicio de cirugía – Hospital Regional de Trujillo; por García (2018) que obtuvo en su estudio el 55,0% nivel medio de estrés laboral en el Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia en Piura. Por Pintado y Rodas (2018) concluyeron que el 72.0% nivel medio de estrés y el 28.0% nivel bajo en el profesional de enfermería del centro quirúrgico de EsSalud de Chimbote.

Observándose un alto porcentaje de enfermeros con estrés laboral medio, esto puede deberse que existen ciertos factores estresores que son controlados adecuadamente por ellos, mientras existen circunstancias que pueden alterar el estado físico y emocional llegando a producir un alto estrés laboral, dentro de su ambiente laboral puede estar influenciados por ciertos factores estresores como son la duración laboral, los espacios inadecuados, sobrecarga laboral iluminación deficiente entre otros, lo cual ocasiona negativamente su estado de salud y rendimiento laboral de los enfermeros del Centro de Salud Mental Comunitario. El estrés laboral es el resultado de un desbalance entre las demandas profesionales y la competencia del personal de enfermería. Por lo tanto, desde la perspectiva científica actual, es más significativo para los estresores se tengan recursos que enfrenten efectivamente el estrés, puede ser individual e institucional (Patlán, 2019).

Los profesionales de salud es uno de los grupos profesional que más se encuentran afectados por el estrés laboral, incluido el profesional de enfermería por el exceso laboral, alta responsabilidad y el contacto constante con pacientes. Tradicionalmente, el personal de enfermería se considera una de las ocupaciones que más estrés laboral tolera, convirtiendo a estos profesionales en objetivos principales para experimentar estrés relacionado con el trabajo (Carrillo-García et al., 2018).

Lo que afecta el cuidado que se les da a los pacientes, es el estrés laboral, además de su estado de salud; así mismo puede ser una causa importante de inconformidad profesional, deshonestidad, ausentismos e incapacidad; debido a lo cual se concibe como una ocupación de alto estrés y no puede ser vista como una ocupación fácil (Lecca-Flores et al., 2020).

Así mismo en el cuadro 3, sobre la relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto de Nuevo Chimbote, 2023, se observa que, entre las enfermeras con alto nivel de estrés, el 85.7% presentan deficiente calidad de cuidado, a diferencia de las enfermeras con nivel medio de estrés laboral en quienes prevalece regular calidad del cuidado (72.4%).

Ante la prueba estadística del chi cuadrado existe una relación estadística altamente significativo entre estrés laboral y calidad del cuidado de enfermería ($p=0.000$), asimismo, tener un alto nivel de estrés laboral se constituye en riesgo para una deficiente calidad del cuidado de enfermería ($OR=15.8$), es decir existe 15.8 veces más riesgo si la enfermera tiene nivel alto de estrés laboral de presentar deficiente calidad del cuidado de enfermería.

Los resultados son similares a lo reportado por Ayala (2016), quien evidenció que existe relación estadísticamente significativa entre nivel de estrés y la calidad de atención que brinda la enfermera a pacientes post-operados del servicio de cirugía – Hospital Regional de Trujillo. Asimismo, con los resultados de García (2018), quien refiere que existe una relación entre el estrés laboral y la calidad de atención de enfermería del Centro de Salud Santa Julia de Piura.

Se puede observar en los resultados que, si hay relación entre las dos variables estudiadas, ya que los enfermeros evidencian un equilibrio adecuado tanto físico como mental, donde controla ciertos factores estresores durante la jornada de su trabajo, fomentando un ambiente favorable durante el contacto con la persona y esto conlleva a que brinde una buena calidad de cuidado de una forma holística e integral a los pacientes.

En el ámbito laboral se precisa que el enfermero está expuesto a diversos agentes estresores, esto se conecta a como se vive, como se resuelve y procesa, donde determina la reacción de la persona, es adaptativo, lo que sirve de aprendizaje y confrontación, o también puede ser desadaptativa, lo que causa agotamiento o disgusto. El tamaño de la institución, rango de trabajo en la institución, compromiso frente a su trabajo, la estabilidad de sus tareas en su trabajo, exceso de trabajo, ciertas confusiones en su trabajo, enfrentamientos interpersonales, ausencia de toma de decisiones y del control organizacional son unas de las características que ponen en peligro la salud del personal de enfermería (Carrillo-García et al., 2016).

El personal encargado de brindar el cuidado, es la enfermera, pues es necesario entender la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado, es por ello que la enfermera va actualizando sus conocimientos que ha adquirido para brindar un buen cuidado al paciente y cumplir con las expectativas esperadas por el paciente. (Triana, 2017).

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. Prevalece una deficiente (65.9%) y regular (34.1%) calidad del cuidado de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto.
2. Los profesionales de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto presentan nivel de estrés laboral medio (65.9%) y alto (34.1%).
3. Existe relación altamente significativa entre estrés laboral y calidad del cuidado de enfermería del Centro de Salud Mental Comunitario Nuevo Puerto ($p=0.000$) además, tener un nivel alto de estrés constituye en riesgo muy elevado para presentar deficiente calidad de cuidado de enfermería ($OR=15.8$).

5.2 RECOMENDACIONES

1. Los directivos de enfermería del Centro de Salud implemente métodos de intervención para minimizar el estrés laboral, como por ejemplo: horas lúdicas, evitar la saturación de pacientes, proponer metas mas objetivas.
2. El Centro de Salud elabore guías de trabajo que pueden ser identificados y proveer situaciones de estrés para el personal de enfermería. Llevar a cabo capacitaciones y renovar el ambiente.
3. El personal de enfermería recuerde el verdadero propósito de su profesión en cada cuidado que brinde, pues deben de ser auto motivados, pues son responsables del cuidado del paciente, su familia y sociedad, observando, escuchando, consolando, amando y viviendo con ellos día a día.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre Raya, Dalila Aida. (2020). Retos y desafíos de la Enfermería en el mundo moderno. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19(3), e3229.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2020000300001
- Aldazabal, Y. (2020). Estrés durante la pandemia en enfermeros que laboran primera línea en un hospital covid-19 en Lima. *Revista Científica Ágora*. 7(2). <https://doi.org/10.21679/arc.%20v7i2.178>
- Almeida, A. y Torres, D. (2020) Calidad en la Prestación de Servicios de Salud, en un Hospital de Bucaramanga. *Revista Espacio*. 41(49)
<https://revistaespacios.com/a20v41n49/a20v41n49p19.pdf>.
- Ayala, C. (2016) *Nivel de estrés laboral y calidad de atención que brinda la enfermera a pacientes postoperados del servicio de cirugía- hospital regional de Trujillo*. (Tesis para optar el título de especialista en centro quirúrgico). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
<https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fbc7f486-eea4-45dd-a514-83de26060f4f/content>.
- Bastidas, V. y Pérez, E. (2018) *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial*. (Tesis de maestría) Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>.
- Bertalanffy, L. (2011). *Teoría General de Sistemas*.
<https://competenciasgios.files.wordpress.com/2011/11/teorc3ada-general-de-sistemas-introduccc3b3n.pdf>

- Carrasco, L. (2020) *Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital III EsSalud* (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69628>
- Carrillo-García, C., Ríos-Rísquez, M. I., Martínez-Hurtado, R. y Noguera-Villaescusa, P. (2016). Nivel de estrés del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital clínico universitario. *Enfermería Intensiva*. 27(3). <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-articulo-nivel-estres-del-personal-enfermeria-S1130239916300049>.
- Carrillo-García, César, Ríos-Rísquez, María Isabel, Escudero-Fernández, Laura, & Martínez-Roche, María Emilia. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería Global*, 17(50), 304-324.
<https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>
- Castro, C., Moreno, C. y Paredes, H. (2017). *Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan*. (Tesis de licenciado en enfermería). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú.
<https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4461>
- Condori-Barreto, J., Uchazara-Llanque, M. D., & Guevara-Luque, N. L. (2022). Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. *Investigación E Innovación: Revista Científica De Enfermería*, 2(1), 33–39. <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.1.1368>

- Fernández, R. y Sánchez, Y. (2018) *Nivel de estrés laboral de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Santa María Cutervo* (Tesis de especialidad de centro quirúrgico) Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú.
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9863>
- Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*. 30(2).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011.
- Gamarra, J. (2018). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes. Puesto de Salud 15 de Enero*. (Tesis de licenciado en enfermería). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17303>
- García, M. & Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona* 1(19), 11-30.
<https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>
- García, N. (2018) *Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia. Piura*. (tesis de licenciado en enfermería). Universidad San Pedro, Piura, Perú.
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/8594>
- García, P., Jiménez, A., García, L., Gracia, G., Cano, L. & Abeldaño, R. (2020). 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*, (65–73).
<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/31332>

- Izquierdo, E. (2015). Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. *Revista Cubana de Enfermería*. 1(3).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000300006
- Lagoueyte, M. (2015). El cuidado de enfermería a los grupos humanos. *Revista de la Universidad Industrial de Santander, Salud*. 47(2).
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072015000200013.
- Lecca-Flores, J., Lora-Loza, M., Rodríguez, J. y Pérez, P. (2020). Comunicación laboral y estrés en tiempos de covid-19. centros de salud MINSA Llacuabamba y Parcoy. *Revista Científica EPISTEMIA*. 4(3).
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EPT/article/view/1421>.
- Llano, C. y Hermida, P. (2017). *Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito* (Tesis de licenciado en enfermería), Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6233/1/T-UCE-0006-032.pdf>.
- Maslach, C., y Jackson, S.E. (1986). *Inventario de Agotamiento de Maslach: Manual*. Prensa de psicólogos consultores.
<https://www.studocu.com/latam/document/pontificia-universidad-catolica-madre-y-maestra/psicologia/manual-de-inventario-de-burnout-de-maslach/65404065>

- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S. y García, Y. (2020) Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialista en Medicina del Trabajo*. 28(3)
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S11326255201900300004.
- Mendoza, N. (2019) *Estrés laboral y calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo* (tesis de maestro en gerencia de la salud) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Quito, Ecuador.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14027>.
- Miguez, S. (2018). *El estrés en la enfermería y sus consecuencias*. (Tesis de licenciado en enfermería). Universidad de Cantabria, Madrid, España.
<https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/14137/MiguezAbadS.pdf>
- MINSA. (2019). *Plan Estratégico Institucional Del Ministerio De Salud*.
<https://faolex.fao.org/docs/pdf/per171768anx.pdf>
- Miranda, E. (2015). *Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Paciente Pos operado en Cirugía del Hospital de ESSALUD II Chocope*. (Tesis para optar la especialidad de centro quirúrgico) Universidad Nacional de Trujillo.
<https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5203587a-38fb-4f55-b4f7-b8079c2ddbc1/content>

- Molina-Chailán, Pía Mabel, Muñoz-Coloma, Marisol, & Schlegel-San Martín, Giannina. (2019). Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 65(256), 177-185.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177&lng=es&tlng=es
- Morales, R. (2021). *Estrés laboral en licenciados de enfermería en áreas covid del hospital José Cayetano Heredia*. (Tesis de licenciado en enfermería) Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú.
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2807842>
- Morales-Aguilar, R., Pardo-Vásquez, A. & Lastre-Amell, G. (2016). Aplicación de los elementos teóricos y metodológicos del cuidado de enfermería. *Revista Ciencia Y Cuidado*, 13(2), 107–120.
<https://doi.org/10.22463/17949831.766>.
- Palomino, A., Rivera, E. y Tocto, P. (2018) *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del hospital Cayetano Heredia*. (Tesis de especialidad de enfermería en emergencia y desastres) Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/6361>
- PATLÁN PÉREZ, J., (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, 35(1), 156-184.
<https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/81762945010.pdf>
- Pintado, I. y Rodas, K. (2018) *Factores sociolaborales y nivel de estrés del profesional de enfermería en centro quirúrgico. Essalud III* (Tesis de especialidad de centro quirúrgico) Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/8177>.

- Quispe, Y. (2019) *Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud del centro de salud el bosque, la victoria, Chiclayo* (Tesis de licenciado en enfermería) Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6475>.
- Rodríguez, J., Freitas, G., Barros, M. y Lima, M. (2015). Concepciones teóricas de Neuman asociadas con la prevención de las úlceras por presión: Un estudio de caso. *Index de Enfermería*. 24(4). <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962015000300007>.
- Santiago, A., Jiménez, E., Pérez, M. y Hernández, A. (2020). Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Ciencia y Enfermería*. 26(1).
http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219
- Taboada, R. (2018). Nivel de calidad del cuidado del profesional de enfermería relacionado con el nivel de estrés laboral, Clínica Robles. (Tesis de maestría) Universidad Nacional del Santa, Chimbote, Perú.
<https://repositorio.uns.edu.pe/handle/20.500.14278/3101>
- Triana, M. (2017). La empatía en la relación enfermera-paciente. *Avances de Enfermería*. 35(2).
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002017000200121.
- Universidad Nacional del Santa. (2017). Código de ética de investigación de la Universidad Nacional del Santa.
https://www.uns.edu.pe/vistas/vicerrectorado-de-investigacion/recursos/codigo_etica_investigacion.pdf

- Velasco, R., Cunalema, J., franco. J. y Vargas, G. (2021). Estrés percibido asociado a la pandemia por COVID-19 en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. *Boletín de Malariología y Salud Ambiental*. 61(1). 38-46. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/04/1177559/art-2-i-2021.pdf>.
- Villalobos, J. (2019) *Inteligencia emocional y calidad de cuidado enfermero brindado a los pacientes del Hospital Regional Docente Las Mercedes* (Tesis de título profesional de enfermería) Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5651>.
- Zamora, L. (2021). Estrés laboral y expresión de ira en trabajadores de una unidad minera en tiempos de covid – 19, Juliaca. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*. 14(2). <https://doi.org/10.17162/rccs.v14i2.1660>.

V. ANEXOS



Anexo 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se me ha comunicado que el título de esta investigación es “Estrés laboral y calidad de cuidado de enfermería en una institución mental, Nuevo Chimbote-2023”, el propósito de este estudio es conocer la relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería. El presente proyecto investigación está siendo dirigido por Medina Baltodano Almendra Dejanira y Paredes Castillo Zully, con la orientación de la docente Dra. Esperanza Doraliza Melgarejo Valverde de la Universidad Nacional del Santa.

Si apruebo a participar en este estudio, debo seleccionar “aceptar” a realizar la encuesta virtual que contiene dos instrumentos. La encuesta se guardará automáticamente en la plataforma Formularios de Google. La información recopilada será completamente confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación. En principio, las entrevistas o encuestas resueltas serán anónimas, Si la naturaleza del estudio requiriera su identificación, ello solo será posible si es que doy consentimiento expreso para proceder de esa manera. Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, soy libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además, puedo finalizar mi participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio. Si sintiera incomodidad, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder. Gracias por su participación.

Yo, _____
doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria. He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado anteriormente y he comprendido la información y las explicaciones alcanzadas por el equipo investigador. Al firmar este consentimiento estoy de acuerdo con que mis datos personales, incluyendo datos relacionados a mi salud física y mental o condición, y raza u origen étnico, podrían ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando. Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Nombre del investigador:

Nombre del asesor:

Dirección:

Dirección:

Como prueba de consentimiento voluntario para participar en este estudio, firmo a continuación:

Firma del participante y fecha

Nombre del participante

Firma del investigador y fecha

Nombre del investigador



Anexo 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

ESCALA SOBRE ESTRÉS LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

AUTOR: Catherine Maslach y Susan Jackson.

INSTRUCCIONES: El instrumento tuvo como finalidad determinar la presencia de estrés laboral en enfermeras de los diferentes servicios del Centro de Salud Mental Nuevo Puerto según la Escala de Estrés Laboral de Maslach, lea atentamente los ítems presentados y marque con un aspa (x) en el recuadro correspondiente a la frecuencia que corresponda.

ESCALA DE MASLACH

0 = Nunca; 1 = Una vez al mes; 2 =Una vez a la semana; 3 = Todos los días

ÍTEMS	FRECUENCIA			
	Nunca	Una vez al mes	Una vez a la semana	Todos los días
1. Me siento emocionalmente agotada (o) por mi trabajo.				
2. Me siento cansada (o) al final de la jornada de trabajo				
3. Me siento fatigada (o) cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.				
4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes				
5. Trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales				
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.				
7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes				
8. Me siento estresada (o) por mi trabajo				
9. Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas				
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.				

ÍTEMS	FRECUENCIA			
	Nunca	Una vez al mes	Una vez a la semana	Todos los días
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.				
12. Me siento muy activa (o)				
13. Me siento frustrada (o) en mi trabajo.				
14. Creo que estoy trabajando demasiado				
15. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes.				
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.				
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes				
18. Me siento estimulada (o) después de trabajar con mis pacientes.				
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.				
20. Me siento acabada (o).				
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.				
22. Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas.				



Anexo 3

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

GUÍA DE OBSERVACIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

INSTRUCCIONES: El Instrumento tuvo como finalidad determinar la calidad de cuidado que brinda el profesional de enfermería a los usuarios del Centro de Salud Mental Nuevo Puerto según los estándares de atención siguientes y luego marcar con un aspa (x) lo observado.

Siempre (S), A veces (AV), Nunca (N)

Cuidado del profesional de enfermería	S	AV	N
1. Revisa la historia clínica y/o registros antes de iniciar la atención.			
2. Al iniciar la atención la enfermera saluda cordialmente al paciente y su acompañante			
3. La (el) enfermera(o) realiza el control de las funciones vitales (PA, FC y FR) en cada atención.			
4. Antes de administrar el tratamiento prescrito la enfermera informa al acompañante y al paciente sobre el medicamento a administrar			
5. La (el) enfermera(o) orienta al paciente cual es el horario correcto de la toma de medicamentos			
6. La (el) enfermera(o) registra las notas de enfermería en la historia clínica de sus intervenciones de la atención.			
7. La (el) enfermera(o) solicita ayuda al personal de apoyo con los pacientes cuando ella se encuentra ocupada.			
8. La (el) enfermera(o) realiza el lavado de manos antes y después de realizar algún procedimiento.			
9. La (el) enfermera(o) se preocupa y brinda comodidad al paciente y acompañante.			
10. La (el) enfermera(o) responde cordialmente ante alguna duda del acompañante del paciente.			
11. La (el) enfermera(o) hace participar a los familiares en el cuidado del paciente.			
12. La (el) enfermera(o) respeta la privacidad del paciente durante su atención en el Centro de Salud			

Cuidado del profesional de enfermería	S	AV	N
13. La (el) enfermera(o) orienta sobre el paquete de atención al acompañante y al paciente.			
14. La (el) enfermera(o) mantiene buenas relaciones interpersonales con el personal, paciente y acompañante			
15. La (el) enfermera(o), llama al paciente por su nombre			
16. La (el) enfermera(o) presta atención al paciente cuando se dirige a ella.			
17. La (el) enfermera(o) pregunta al paciente cómo se encuentra cuando ingresa al consultorio			
18. La (el) enfermera(o) se interesa por la forma como el problema de salud afecta a la familia del paciente.			
19. La (el) enfermera(o) estrecha la mano y sonríe con el paciente			

9	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.uwiener.edu.pe:8443 Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	<1 %
14	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	tesis.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Nacional del Santa Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.uoosevelt.edu.pe	

	Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	idoc.pub Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Cliffsid Park High School Trabajo del estudiante	<1 %
25	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
26	Submitted to Universidad Peruana Cayetano Heredia Trabajo del estudiante	<1 %
27	dspace.ueb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
28	luz.uho.edu.cu Fuente de Internet	<1 %
29	repository.usta.edu.co Fuente de Internet	<1 %
30	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %