



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Estrés laboral sanitario y calidad de atención percibida por usuarios  
externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador,  
2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Díaz Ruíz, Génesis Natali ([ORCID: 0000-0003-2407-973X](https://orcid.org/0000-0003-2407-973X))

**ASESOR:**

Dr. Carranza Samanez, Kilder Maynor ([ORCID: 0000-0002-6891-0065](https://orcid.org/0000-0002-6891-0065))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas de los servicios de Salud

**PIURA – PERÚ**

2020

## **Dedicatoria**

A los amores de mi vida: Mi madre, mi padre, mis 3 hermanos y este ser de luz que está en mi vientre.

## **Agradecimiento**

A Dios, por darme la fuerza necesaria para seguir cuando pensaba que no podía más. Al pilar fundamental en mi vida, el ser que me trajo al mundo y siempre ha estado presente en todos mis logros.

A mi Tutor de Tesis, Dr. Kilder Carranza Samanes, por ofrecer su tiempo y conocimiento a favor de la comunidad científica.

Al Hospital Nicolás Coto Infante, especial a su Director, por darme la apertura necesaria para realizar mi trabajo de investigación.

A las enfermeras Natalya Calero y Yucsiang Wong, trabajadoras del Hospital Nicolás Coto Infante, por su gran colaboración al momento de realizar mi tesis en dicha casa de Salud

## Índice de Contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	25
3.1. Tipo y diseño de investigación	25
3.2. Variables y operacionalización	25
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.5. Procedimientos	32
3.6. Método de análisis de datos	34
3.7. Aspectos éticos	34
IV. RESULTADOS	36
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	54
Anexo 1. Matriz de consistencia	54
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables	55
Anexo 3. Cálculo de tamaño de la muestra de usuarios externos	56
Anexo 4. Instrumento de recolección de datos sobre estrés laboral	57
Anexo 5. Validez del instrumento de recolección de datos sobre estrés laboral	60
Anexo 6. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos sobre estrés	72
Anexo 7. Instrumento de recolección de datos sobre calidad de atención	73
Anexo 8. Validez del instrumento de recolección de datos sobre calidad	77
Anexo 9. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos sobre calidad de atención.	85
Anexo 10. Autorización de la aplicación del instrumento	86
Anexo 11. Consentimientos informados	87
Anexo 12. Compromiso del investigador	89
Anexo 13. Base de datos de la recolección de datos	90
Anexo 14. Fotos del trabajo de campo	92

## Índice de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de variables	27
Tabla 2.	Ficha técnica del instrumento estrés laboral	30
Tabla 3.	Ficha técnica del instrumento calidad de atención	31
Tabla 4.	Validación de juicio de expertos de los instrumentos	32
Tabla 5.	Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach de los instrumentos	32
Tabla 6.	Nivel de estrés laboral en personal sanitario del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.	36
Tabla 7.	Descripción del estrés laboral en sus dimensiones atributos de efecto constante y atributos de disminución adicional en el Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.	36
Tabla 8.	Nivel de calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.	37
Tabla 9.	Evaluación de la calidad de atención percibida por usuarios externos, de acuerdo a sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad, en Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.	38
Tabla 10.	Valoraciones entre las dimensiones del estrés laboral sanitario y la calidad de atención percibidos por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.	39
Tabla 11.	Correlación del estrés laboral con la calidad de atención en el Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.	40

## Índice de figuras

<i>Figura 1.</i>	Esquema del tipo de investigación	25
<i>Figura 2.</i>	Nivel de estrés laboral sanitario del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.	36
<i>Figura 3.</i>	Descripción del estrés laboral en sus dimensiones atributos de efecto constante y atributos de disminución adicional en el Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.	37
<i>Figura 4.</i>	Nivel de calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.	38
<i>Figura 5.</i>	Evaluación de la calidad de atención percibida por usuarios externos, de acuerdo a sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad en el Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.	39
<i>Figura 6.</i>	Valoraciones entre las dimensiones del estrés laboral sanitario y la calidad de atención percibidos por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.	40
<i>Figura 7.</i>	Correlación del estrés laboral sanitario con la calidad de atención	42

## Resumen

El estudio presente tuvo como objetivo determinar la relación del nivel de estrés laboral sanitario y el nivel de calidad de atención percibidos por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces, durante COVID-19; se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, de diseño básico, no experimental, descriptivo y correlacional; para el estrés laboral la población fue 80 profesionales sanitarios; la muestra fue censal, se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario creado a partir del «modelo vitamínico del estrés laboral de Petter Warr». Para la calidad de atención se utilizó una población de 117 usuarios, la muestra fue de 88 usuarios externos, probabilística y por muestreo aleatorio simple; como instrumento se utilizó un cuestionario de SERVQUAL adaptado. Se obtuvo como resultado que existe una correlación positiva media ( $r = 0,120$ ) entre estrés laboral sanitario y calidad de atención percibida, no significativa ( $p = 0,290$ ); en el estrés laboral la dimensión que más porcentaje obtuvo fue la de atributos de efecto constante (58,8% de estrés alto); se encontró calidad de atención deficiente en el 1,1 %, medio en el 27,3% de y alto en el 71,6% de los usuarios; las dimensiones que más correlación presentaron fueron las de atributos de efecto constante y seguridad ( $r = 0,201$ ), no significativa ( $p = 0,290$ ). Como resultados se obtuvo que existió una relación positiva media y no significativa entre el estrés laboral sanitario y la calidad de atención percibida, existió un nivel de estrés laboral alto en los profesionales sanitarios, existió un nivel de calidad de atención sanitaria global alta percibida por los usuarios externos, ninguna de las correlaciones entre las dimensiones del estrés laboral y la calidad de atención fueron considerables, ni significativas.

**Palabras claves:** *Estrés laboral, Calidad de la Atención de Salud, Usuario, COVID-19*

## Abstract

The present study aimed to determine the relationship between the level of health work stress and the level of quality of care perceived by external users of the Basic Hospital of Vincennes, during COVID-19; a quantitative approach methodology was used, with a basic, non-experimental, descriptive and correlational design; for work stress the population was 80 health professionals; the sample was census, a questionnaire created from the "Petter Warr vitamin stress model at work" was used as a data collection instrument. A population of 117 users was used for quality of care, the sample was 88 external users, probabilistic and by simple random sampling; An adapted SERVQUAL questionnaire was used as an instrument. As a result, it was obtained that there is a mean positive correlation ( $r = .120$ ) between health work stress and perceived quality of care, not significant ( $p = .290$ ); in work stress the dimension that obtained the highest percentage was that of attributes with constant effect (58.8% of high stress); Poor quality of care was found in 1.1%, medium in 27.3% of and high in 71.6% of users; The dimensions that presented the highest correlation were those of attributes of constant effect and safety ( $r = .201$ ), not significant ( $p = .290$ ). As results, it was obtained that there was a medium and non-significant positive relationship between health work stress and perceived quality of care, there was a high level of work stress in health professionals, there was a high level of global health care quality perceived by External users, none of the correlations between the dimensions of work stress and quality of care were considerable, nor significant.

**Keywords:** *Work stress, Quality of Health Care, User, COVID-19*



## I. INTRODUCCIÓN

En un mundo cada vez más globalizado, sobrepoblado, tecnológico y exigente en cuanto al rendimiento profesional, el personal sanitario no escapa de esta realidad, sobre todo aquellos que deben dividir sus horas laborales entre trabajos asistenciales y administrativos derivados del mismo, sumándole a eso un ambiente latente de inestabilidad laboral propio de algunos países, horarios poco flexibles, carga laboral excesiva, exposición a condiciones clínicas como enfermedades emergentes, pandémicas y altamente contagiosas, crea en estos trabajadores un estado constante de estrés que amenaza con afectar su desempeño profesional, no es nuevo para cualquier empleado que ciertas situaciones crean un estado de tensión que afecta su salud física y mental.

Las investigaciones sobre el estrés están empezando a tener mayor importancia, es así como en el siglo XX Selye, el pionero en el estudio del estrés lo define como una reacción del organismo del ser humano ante la sensación de una situación amenazante, esta se interpreta inicialmente con un estado de alarma, caracterizado por la preparación del organismo para ofrecer una respuesta; en segundo lugar se presenta el estado de resistencia, donde se presentan modificaciones en el organismo que nos permitirán afrontar esta situación; y finalmente se presenta un estado de agotamiento, donde se va produciendo un desgaste paulatino de la energía utilizada para hacer frente a esta situación amenazante.(1)

En el 2016 La Organización internacional de trabajo explicó que el estrés enlazado con el empleo es aceptado en estos tiempos como un problema de gran importancia que afecta a todas las profesiones y los trabajadores de los países de cualquier escala económica, puntualizando que los empleados que carecen de condiciones óptimas en su entorno laboral no pueden colaborar a mejorar la sociedad en que se desarrollan y alcanzar la homeostasis de la misma, es decir, si la salud en el entorno laboral está amenazada, no existen los cimientos para lograr el empleo rentable y el crecimiento económico y social, detallando que los datos varían de una región a otra, con escasa información en los Países Árabes, África, América Latina, Asia y el pacífico, por el contrario, información abundante en América del Norte y Europa. (2)

La Organización Panamericana de la Salud (2016) destaca que es estrés relacionado con el trabajo no es un tema ajeno para ningún profesional en el ámbito sanitario; ante un mundo cada vez más exigente en cuanto al rendimiento de profesionales en todos los ámbitos en que se desarrollen, crece la demanda y aspiraciones sobre conocimiento y aptitudes propias de un mundo globalizado que debe poseer el mismo trabajador, todo esto supera las habilidades y aptitudes que ha adquirido del entorno en que normalmente labora y puede traer como consecuencias una situación estresante para el trabajador que puede devenir en eventos que afecten su escala bio-psico-social y el desempeño profesional de la calidad. (3)

La Organización Mundial de la Salud (2020) indica que en esta época de pandemia por la enfermedad del COVID-19 los trabajadores sanitarios pueden sentirse presionados y estresados, lo cual es una experiencia totalmente normal, al igual que hace hincapié en que este grupo de trabajadores debe cuidar no solamente de su salud física, sino también de su salud mental, argumentando que el estrés y las emociones que podría llegar a sentir los profesionales de la salud, no reflejan que sea una persona débil, ni la capacidad del profesional de realizar adecuadamente su trabajo.(4)

Actualmente, la Organización Internacional del trabajo (2020), detalla que ante la aparición emergente de patologías como la de COVID-19, los trabajadores que se encuentran en la primera línea de defensa, especialmente el personal de salud, pueden sufrir niveles superiores de estrés como resultado a diversos factores, entre los cuales destacan la adaptación a nuevas medidas de seguridad y salud en el trabajo, la presión física ejercida por los equipos de protección personal, separación de sus familias para evitar contagiarlos y aumento de la carga laboral agudizada por el ausentismo laboral provocado por la enfermedad o cuarentena de sus compañeros.(5)

La OMS (2018) destaca que la calidad de las prestaciones sanitarias, deben ser el pilar fundamental de los Sistemas de Salud a Nivel Mundial, es por esta razón que se deben mejorar las normativas actuales vigentes, con la finalidad de que los

cambios se vean reflejados en resultados más efectivos y centrados en los pacientes-usuarios. (6)

Desde el punto de vista del desarrollo, el Banco Mundial (2015) afirma que el estrés está vinculado con la pobreza en América latina, mencionando entre varios causantes, la carga laboral, que puede tener efectos adversos no solo en el individuo a nivel profesional y social, sino que origina elevados costos en la economía familiar y gubernamental, que superan la inversión presupuestaria porcentual que destinan estos países para la intervención en patologías mentales.(7)

Si bien cada vez se aumentan las cifras del estrés laboral, se requiere realizar estudios que demuestren la presencia significativa de la misma y las repercusiones que posee en el rendimiento laboral, ya que existen escasos estudios que respalden esta realidad; es así que Mejía et al, en el año 2019, realiza una investigación comparativa sobre estrés laboral en seis Países de América latina, demostrando que el País que presentó niveles más elevados de estrés fue Venezuela, en segundo lugar Ecuador y tercer lugar Panamá, mientras que los que presentaron niveles inferiores de estrés fueron Perú Colombia y Honduras, demostrando que los niveles y causas varían de acuerdo al lugar de estudio y situaciones intrínsecas.(8)

Desde el punto de vista del Ministerio de Salud (MINSA) de Perú (2020) las patologías mentales que podrían presentarse en los trabajadores de salud durante esta pandemia por COVID-19 son problemas en la concentración y en la capacidad de tomar decisiones y estrés, lo que constituye una barrera que dificulta los esfuerzos realizados para el manejo de esta patología, además que repercuten directamente en la calidad de vida de estos profesionales y alteran su calidad de atención sanitaria.(9)

La Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud del Ministerio de salud Pública del Ecuador (2020) destaca que tiene la misión de “asegurar la excelencia, la competencia y la validez de las atenciones de todos los servicios relacionados a la salud que brindan las instituciones pertenecientes a el ente rector de la salud en

el Ecuador, basado en el respeto a los derechos de los individuos y en el marco de las disposiciones legislativas establecidas. (10)

El MSP (2019) dentro de la Política Nacional de Salud en el trabajo, incluye al EL, dentro de las enfermedades profesionales, junto con las enfermedades músculo esqueléticas y aquellas capaces de producir alteraciones nocivas a nivel corporal, las cuales son capaces de empeorar cuadros patológicos de base, resaltando la importancia de su detección precoz, su prevención, salvaguardar al empleado de ellas y mantener su contención, a cargo de la salud ocupacional, todo esto con la finalidad de cumplir con los objetivos uno, tres y ocho, en enmarcados en el Desarrollo sostenible.(11)

En relación a los factores causantes de estrés laboral en las Instituciones Públicas del Ecuador, según Ramos et al. (2019) los que sobresalen son la carrera profesional y el logro en la misma, el clima organizacional, la cultura organizacional, las relaciones interpersonales, el papel de la gerencia y los factores propios del trabajo, siendo las mujeres el grupo más afectado por esta patología.(12)

El Hospital Básico Nicolás Coto Infante se encuentra ubicado en la cabecera cantonal de la Ciudad de Vinces, Provincia de Los Ríos, brinda atención en emergencia, consulta externa y hospitalización, en las ramas de Medicina, Ginecología, pediatría, y cirugía, para lo cual dispone de ayuda diagnóstica de imagenología y laboratorio clínico, es el punto principal de referencias y contrarreferencias de los Centros de Salud de primer nivel del Distrito 12D05 (Palenque – Vinces), atiende a una población de 71.736 habitantes, de las 2 parroquias pertenecientes al Cantón Vinces y 22.320 habitantes pertenecientes al Cantón Palenque, la sección de emergencia labora las 24 horas del día, mientras que las demás carteras de servicio laboran de lunes a viernes con una carga laboral de 8 horas diarias.

El personal total que labora en el Hospital, es de un total de 110 personas de las cuales 11 son administrativas, 77 son trabajadores sanitarios directos, 1 médico analista de calidad, 3 auxiliares de cocina 12 son internos de nutrición y 6 internos de obstetricia, actualmente trabaja el 70% del total de trabajadores, el 24% tuvo

diagnóstico de COVID-19 por laboratorio y el 5% tuvo diagnóstico de trastorno ansioso depresivo y requirió permiso médico; del total de los 110 trabajadores, solo 80 tienen contacto directo con la atención al usuario; los profesionales que actualmente laboran en esta casa de salud aseguran que sienten un temor constante a enfermar de esta patología, al igual que transmitir la misma a sus familiares, sienten incertidumbre por la diferente presentación clínica de la enfermedad, tratamiento y pronóstico incierto, además creen que este estado puede afectar la calidad de su desempeño profesional.

De lo anteriormente expuesto se planteó el problema general sobre ¿Cuál es la relación del nivel de estrés laboral sanitario y el nivel de la calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces, durante COVID-19, Ecuador, 2020? y los problemas específicos fueron: 1. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral sanitario en los profesionales del Hospital Básico de Vinces, durante COVID-19, Ecuador, 2020?; 2. ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad empatía, capacidad de respuesta y seguridad, percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces, durante COVID-19, Ecuador, 2020?; y 3. ¿Cuáles son las valoraciones entre el estrés laboral sanitario y la calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad empatía, capacidad de respuesta y seguridad, percibidos por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020?

La justificación teórica de este estudio consideró que se podrá demostrar que no solo los profesionales sometidos a horarios laborales de 24 horas podrían ser afectados por estrés laboral durante el COVID-19 que influya en su calidad de atención en salud, sino que este también puede presentarse e influir en los profesionales asistenciales que laboran menos de 12 horas diarias y que no atienden casos emergentes, ya que, al presentar estas condiciones, no distan de la situación que vive todo profesional sanitario.

El análisis del estrés laboral tiene relevancia a nivel global y organizacional debido a las consecuencias desfavorables que provocan en la salud de los individuos afectados.(13) La salud del profesional y el entorno laboral, son dos brechas importantes a la hora de brindar un equilibrio laboral óptimo, donde el

profesional pueda desarrollar todas sus potencialidades, se sienta tranquilo y pueda brindar una atención de calidad, mejorando las percepciones de este hacia su empleo evitando que el profesional se sienta presionado, desmotivado y desinteresado por la institución. (14)

Su relevancia social radica en la importancia de conocer si el estrés laboral durante el COVID-19 es causante directo de una calidad deficiente de atención en los servicios sanitarios asistenciales, teniendo como beneficiarios no solo a los Profesionales implicados en el estudio, que al encontrar una relación entre ambas variables, se puede usar esta investigación como base para crear normativas futuras que mejoren la calidad de vida laboral de estos trabajadores; sino que también se beneficiarán los usuarios del sistema sanitario, ya que al encontrar un factor importante que altere la calidad de atención en salud, se pueden frenar su desarrollo para brindar una atención de excelencia a los mismos.

Por lo tanto, consideramos como objetivo general de este estudio, determinar la relación del nivel de estrés laboral sanitario y el nivel de calidad de atención percibidos por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces, durante COVID-19, Ecuador, 2020. Luego, estudiamos como objetivos específicos: 1 Describir el estrés laboral en sus dimensiones atributos de efecto constante y atributos de disminución adicional, percibidos por profesionales sanitarios del Hospital Básico de Vinces, durante COVID-19, Ecuador, 2020; 2 Evaluar la calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad, percibidos por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces, durante COVID-19, Ecuador, 2020; y 3 Comparar las valoraciones entre las dimensiones del estrés laboral sanitario y la calidad de atención percibidos por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.

Finalmente, la hipótesis general fue que, existe una relación positiva entre el nivel de estrés laboral sanitario y el nivel de calidad de atención percibidos por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020; y respecto a las hipótesis específicas fueron: 1 El estrés laboral sanitario en su dimensión, atributos de efecto constante es más valorado por los profesionales del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020; 2 La calidad de

atención en sus dimensiones elementos tangibles fiabilidad y seguridad son más valoradas por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020; 3 Existe un relación directa entre las valoraciones de las dimensiones del estrés laboral sanitario y la calidad de atención percibidos por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.. **(Anexo 1)**

## II. MARCO TEÓRICO

La OMS (2020) define al COVID-19 como una patología originada de una nueva cepa de coronavirus, cuyo nombre se debe a las siglas CO, que significan corona, V que significa virus y D, que significa Disease; los coronavirus están asociados a enfermedades que van desde un resfriado común hasta un Síndrome respiratorio agudo grave, es una enfermedad zoonótica que se transmite de persona a persona por medio de gotas de flügge, contacto directo o fómites, cuya sintomatología puede incluir tos, insuficiencia respiratoria, fiebre, neumonía, disnea o infiltrados neumónicos invasivos, en raras ocasiones puede provocar la muerte y los pacientes requieren ser aislados, siendo necesario pruebas de laboratorio para su diagnóstico definitivo. (15) El inicio de la sintomatología del primer paciente fue el 8 de diciembre del 2019, la patología fue reportada por primera vez el 31 de diciembre del mismo año en un mercado de Wuhan, en China en un grupo de 27 trabajadores del mismo; hasta el 12 de enero del 2020 no se habían reportado casos de esta patología fuera de Wuhan, el número de casos aumentó a 41, la mayor parte de los enfermos eran trabajadores, transportadores y compradores de este mercado, de los cuales 7 se encontraban en estado grave y 1 persona fallecida, cuya característica fue presentar patologías crónicas asociada; finalmente esta patología es declarada pandemia mundial el 11 de marzo del 2020.(16)

La revisión bibliográfica incluyó investigaciones internacionales previas como:

Rolin et al, (Brasil, 2020) en su publicación titulada «When health professionals look death in the eye: the mental health of professionals who deal daily with the 2019 coronavirus outbreak», cuyo objetivo fue recolectar información relacionada con la salud mental y física de los trabajadores sanitarios al ver la muerte cara a cara durante la pandemia mundial por COVID-19, realizaron este trabajo con un enfoque de tipo cualitativo, realizando la recolección de estudios publicados en 2 bases de datos electrónicas, Scopus y Embase, verificados con las publicaciones de periódicos internacionales destacados; encontraron que el estrés en el ámbito laboral durante la pandemia por COVID-19 es motivo importante de preocupación para estos profesionales, relacionado con un estado de ansiedad que es causante principal de agotamiento físico; concluyendo que a medida que aumentan los



contagios de esta patología en Italia, aumenta el personal médico contagiado con la misma, sobrepasando incluso al número del personal médico contagiado en China, siendo los profesionales a cargo de los cuidados intensivos, los que se encuentran en su límite de estrés, especialmente al trabajar con personas adultas mayores y otras con pocas probabilidades de sobrevivir, ya que no es el familiar, sino el personal médico, el que verá por última vez a una persona antes de morir por COVID-19.(17)

En el ámbito de la Pandemia por esta nueva patología, Sun et al, (China, 2020) realizaron un trabajo de investigación denominada «Psychological impact of 2019 novel coronavirus (2019-nCoV) outbreak in healthworkers in China», con el objetivo de evaluar el impacto del brote de 2019-nCoV en el estado psicológico de los trabajadores chinos relacionados con el sector salud y sus factores influyentes, esta investigación fue de tipo cuantitativo, donde se incluyó en la muestra a 368 mujeres y 74 hombres, entre médicos, enfermeras, personal administrativo, de logística y otros tipos de trabajadores sanitarios, para lo cual se utilizaron el cuestionario del impacto del estrés laboral y el cuestionario de escala de impacto del evento IES que muestra la gravedad de respuesta de los trabajadores de salud a situaciones estresantes, obteniendo como resultado que el grupo de médicos, presentan puntajes altos en ambos cuestionarios, 89.4% de todos los trabajadores pensaban trabajo médico era muy riesgoso, 86.2% piensan que tienen más presión laboral que antes, 81.7% pensaron que pueden aceptar el riesgo de exposición o atención a pacientes con 2019-nCoV y 11.8% sintieron la necesidad de renunciar; el cuestionario IES mostró que los trabajadores de 46 a 55 años tenían la puntuación más alta, mientras que los de menos de 25 años mostraron la puntuación más baja, en relación al género, alto puntaje de excitación en hombres más que el de las mujeres, siendo aún más alto si se encuentra en cuarentena.(18)

Wu et al. (China, 2020) en su trabajo titulado «Psychological stress of medical staffs during outbreak of COVID-19 and adjustment strategy» donde intentaron comprender el estado de estrés psicológico durante el brote de COVID-19, utilizando una encuesta aleatoria aplicando un cuestionario a 2110 personal médico y 2158 estudiantes universitarios en todas las provincias de China, encuentra que el personal médico obtuvo puntajes significativamente más altos en todos los ítems

del cuestionario de estrés psicológico que los estudiantes universitarios, el personal médico en el área de Wuhan obtuvo puntajes significativamente más altos que el personal médico fuera de Wuhan sobre "pensamiento de estar en peligro", "la posibilidad de contagio", "preocupación por la infección de sus familiares", "mala calidad del sueño", "necesidad psicológica elementos de orientación "y" preocupación por los enfermos" en el cuestionario de estrés psicológico, y en el ítem "confianza en la victoria frente a la epidemia", el personal médico en el área de Wuhan obtuvo puntajes significativamente más bajos que el personal médico en el área fuera de Wuhan; el puntaje del personal médico en Wuhan y fuera de Wuhan no fue significativo en los ítems "Miedo" y "Pensar que el brote actual es grave", concluyendo que las personas deberían estar preocupadas por el estado de estrés psicológico del personal médico y tomar una estrategia positiva de intervención en crisis psicológica.(19)

Lezcano y Cardona, (Colombia, 2018), realizaron un trabajo de investigación denominado «Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia», teniendo como objetivo principal evaluar la calidad de atención en un servicio prestador de atención en salud utilizando el modelo de SERVQUAL, utilizaron para ello una metodología de tipo longitudinal y de valoración psicométrica aplicando el instrumento de recolección de datos antes y después de la atención prestada a usuario; encontraron como resultado que las dimensiones de SEVQUAL que mayor puntaje obtuvieron fueron en el área de emergencia de esa entidad de salud, siendo las de calidad en general, empatía y capacidad de respuesta, concluyendo que el instrumento de recolección de datos usado puede ser utilizado en poblaciones distintas al encontrar que su uso arroja resultados satisfactorios, mientras que en el estudio en el cual se aplicó la calidad de atención en general fue insatisfactorio a excepción del área de urgencias.(20)

Sarsosa y Charria, (Colombia, 2017) en su investigación «Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia» cuyo objetivo fue conocer el nivel de estrés laboral en personal de enfermería, Técnicos en laboratorio, médicos, entre otros, incluyendo solo a aquellos que tienen contacto directo con el paciente, que laboran en estas instituciones, que realizan

procedimientos de alta complejidad y además funcionan las 24 horas del día; en este trabajo cuantitativo se encuestaron a 595 profesionales con una encuesta basada en 4 dimensiones de estrés (síntomas fisiológicos, sociales, laborales y psico emocionales), logran reportar que los participantes padecían de estrés alto, además presentaban patologías asociadas, en las cuales destacan la tensión muscular, cansancio, déficit de concentración y olvido; demostrando que el estrés puede tener su origen en las condiciones propias del trabajo y que por tal motivo, las personas encargadas de las directrices a favor de la salud de los profesionales sanitarios, deberían buscar los orígenes reales de este estrés, para poder brindar ayuda y mejorar las condiciones de vida de este grupo de personas. (21)

Aldrete et al., (México, 2017), en su trabajo de investigación denominada «Estrés y salud en personal de Enfermería de una Unidad de tercer nivel de atención», cuyo objetivo fue identificar el tipo de presentación del estrés laboral y la salud en dicho personal, para lo cual se aplicó el cuestionario denominado escala de síntomas de estrés de Seppo Aro en 162 participantes, que abarcaba 4 dimensiones (La percepción propia de su salud, la presencia de patologías , su atención y su impacto en el trabajo, logrando demostrar que, del total de participantes, el 36.4 % presento estrés; de este grupo los más propensos a sufrir de estrés laboral son los Técnicos en enfermería, particularmente el género femenino con 66.7%, específicamente los que laboran en horarios nocturnos y su trabajo dura más de 8 horas, concluyendo que una de cada 3 personas padece de estrés en el ámbito laboral sanitario y sufre problemas de la salud como enfermedades gástricas, diabetes e hipertensión arterial. (22)

García et al. (España 2017), en su trabajo de investigación llamado «El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud», cuyo objetivo fue demostrar la presencia y consecuencia del estrés en el ámbito de las profesiones sanitarias, en el cual se analizó literatura de 61 fuentes diferentes, con el objetivo de conceptualizar el estrés y su impacto de acuerdo a los profesionales médicos, personal de enfermería y Fisioterapistas; concluyen que un factor estresor es el trabajo directo con la vida de las personas y aspiraciones que tiene la sociedad sobre su labor, además clasifica la calidad de atención en el área de la salud de acuerdo al cargo que desempeñan cada profesional, es decir, los especialistas en terapia física

presentan un grado inferior de estrés y mientras más específicas sean las actividades que realizan estos profesionales, mayor calidad de atención a los pacientes se brinda. (23)

Sarafis et al. (Chipre 2016) , En su trabajo denominado «The impact of occupational stress on nurses' caring behaviors and their health related quality of life», con la finalidad de demostrar cómo afecta el estrés laboral, al desempeño profesional ligado a comportamientos de cuidados de 246 enfermeras con empleos tanto en el sector público y privado de esa localidad, usando 3 métodos de recolección de datos y demostrando que diversos factores están relacionados de forma directa con el trabajo de estas personas; disturbios entre superiores, conflictos con familiares de pacientes y contacto directo con la muerte, causan niveles superiores de estrés en este grupo de estudio, concluyendo que estos factores estresantes afectan directamente su calidad de vida y pudiendo ser un factor influyente en los resultados del paciente, demostrando que el estrés laboral afecta directamente la calidad de las prestaciones sanitarias.(24)

Finalmente, Cremades (España,2016), en su Tesis doctoral titulado «Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería», cuyo objetivo principal fue detectar los factores laborales causantes de estrés en el personal antes mencionado, utilizando una metodología que incluía el análisis documental de 10 bases de datos, de tipo descriptivo y prospectivo, con metodología cuantitativa y cualitativa de Delphi, en dos hospitales de España, de la literatura mencionada se encontraron un total de 134 factores considerados estresores laborales, los cuales se fueron excluyendo en tres sesiones según los profesionales los clasificaban como mayores causantes de estrés, para finalmente quedar en 25 factores en un hospital y 10 en otro, encontrando como resultados que la sobrecarga laboral fue el principal factor estresor considerado por los profesionales, seguido de las interrupciones laborales y ambigüedad de roles, concluyendo que de acuerdo a la literatura revisada no se encontró alguna que relacionara de forma directa al estrés laboral con la calidad de atención en estos profesionales resaltando que la mayor parte de los estresores encontrados tienen repercusiones fundamentalmente psicológicas más que clínicas.(25)

Luego, dentro de las investigaciones anteriores nacionales encontramos:

Muñoz, (Ecuador, 2019) en su trabajo de investigación denominado «Evaluación del estrés laboral y sus manifestaciones en el personal del Centro de Salud Quinindé-Esmeraldas», intentó demostrar los niveles de estrés de 38 trabajadores y el tipo de manifestaciones que produce; este estudio fue de tipo cuantitativo, para lo cual utilizó dos herramientas de recolección de datos, para el estrés laboral usó el cuestionario de estrés laboral de la OIT y para valorar las manifestaciones del mismo utilizó el cuestionario de Escala Sintomática de Estrés SEPPO ARO, demostrando que el grupo que presentaba niveles más elevados de esta patología era el personal de salud propiamente y concluyendo que el estrés presenta repercusiones a escala sintomática y psicosocial, siendo la base para el desarrollo de patologías graves, siendo necesaria la intervención a favor de la salud de los empleados y el clima laboral.(26)

De igual manera, Ortiz (Ecuador, 2018) realiza un trabajo de investigación titulado «El estrés laboral de los profesionales de la salud y la relación con el clima organizacional en el Hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes, Provincia de Bolívar» con el objetivo de demostrar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral de 53 profesionales de la salud, entre ellos médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería y personal de laboratorio, usando el cuestionario de Bustamante, Lapo, & Grandón, para valorar el clima organizacional y el cuestionario de la OIT para valorar el estrés laboral demostrando que los factores desencadenantes de estrés en el área laboral son múltiples, destacando los relacionados con la inestabilidad laboral, alteraciones en las relaciones interpersonales y desmotivación en el trabajo; concluyendo que el ambiente laboral, así como la salud del empleado son los pilares fundamentales para que el trabajador pueda desenvolverse de forma plena y así poder brindar atención de calidad al paciente. (27)

Álvarez, (Ecuador, 2017) en su investigación titulada «Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería del Hospital del Instituto Ecuatoriano de seguridad social IESS, Santo Domingo de los Tsáchilas», con el objetivo de demostrar cuales son los factores que influyen en su apareamiento y como este

grupo de profesionales sanitarios responde al mismo, aplicó un enfoque cualitativo, utiliza una muestra de 160 trabajadores de distintas áreas de esta casa de salud, para finalmente demostrar que entre los factores estresores se encuentran algunos como inestabilidad laboral, malas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, cansancio, reconocimiento laboral y autonomía; además concluye que estos factores desencadenantes de estrés, afectan de tal forma que irrumpen sus relaciones sociales, familiares y lo más importante, disminuyen su desempeño en sus áreas de trabajos, haciendo que el profesional no brinde la atención de calidad y calidez que espera la sociedad de él. (28)

Torres, (Ecuador, 2016) realiza un estudio de caso denominado «El estrés laboral en los profesionales de salud que laboran en los Hospitales, estudio de caso», con el objetivo de determinar la prevalencia de esta patología en un Hospital del IESS, usando una muestra de 79 profesionales y usando una encuesta tipo Litker adaptada a la realidad de dicha casa de salud, demostrando que las cifras de estrés laboral se encuentran por encima del 25%, es decir, que existe un nivel de estrés alto; estas cifras estaban centradas especialmente el profesionales que poseían una responsabilidad elevada en su empleo, como es el caso de los Médicos residentes con el 83% de estrés, de 68% es personal que realiza pluriempleo, en otras palabras, que realizaban trabajo de forma particular sin dependencia con esta casa de salud; el grupo de profesionales de la salud que menor porcentaje de estrés presentó fue el grupo del personal de enfermería, con un 31% junto con los médicos especialistas, esta situación se puede explicar porque este grupo labora en la consulta externa con pacientes que constan en una agenda previamente programada, reprogramados de citas anteriores o con interconsulta; finalmente concluye que los niveles de estrés pueden afectar la CAS y el estado de salud de estos trabajadores.(29)

Finalmente Chicaiza y Jingo (Ecuador 2015) en un artículo científico denominado «Factores estresantes que repercuten en la calidad de atención de enfermería, Hospital San Luis de Otavalo», con la finalidad de demostrar cuales son los factores estresantes que afectan a las enfermeras y enfermeros de esa casa de Salud y como éstos intervienen en la calidad de los cuidados brindados a los pacientes, esta investigación fue de tipo cuantitativa, correlacional y no experimental, donde

se utilizó como muestra 47 trabajadores entre hombres y mujeres, abordados mediante el cuestionario de Maslach y Jackson; evidenciando que el estrés en el personal de enfermería se hace presente con un 91%, debido a factores psicológicos, físicos y sociales, concluyendo que esto a su vez altera la calidad de la atención brindada a los pacientes que acuden a esta casa de salud y podría afectar la imagen de la misma, remarcando que estos trabajadores no presentaban patología asociada y descansaban alrededor de 7 horas. (30)

En lo que se refiere a teorías, se realizó una búsqueda de informaciones científicas actuales sobre las variables estrés laboral y calidad de atención y sus respectivas dimensiones. En este ámbito se pueden destacar varias; en primer lugar el Modelo de Demandas-Control de Karasek y Theorell, que se basa en la premisa de que las altas exigencias laborales se pueden considerar un estímulo cuya magnitud se intensifica a medida que el individuo percibe el aumento de su capacidad de control; la base de este modelo se sustenta en que las exigencias laborales se consideran un factor estresante y el control que se ejerce sobre la misma se considera un factor amortiguador de sus efectos.(31)

Exigencias laborales: para la Organización internacional del Trabajo, el incremento de requerimientos laborales y el conflicto gestionado para poder dominarlas, puede originar la presencia de ambientes poco satisfactorios para el empleado; es decir, cuanto más se ajuste las habilidades intelectuales del empleado a las exigencias de su trabajo, menor será la posibilidad de que este padezca de estrés. (32)

Capacidad de control: para Barea, en el área laboral sanitaria, el insuficiente control sobre la autonomía que puede llegar a sentir el individuo en lo referente a turnos laborales agotadores, el tiempo escaso para horas de descanso o alimentación o la atención de un número excesivo de pacientes en el caso de laborar en áreas de emergencias, supone para este individuo una ausencia de recursos que pueden ocasionar niveles de estrés variables en los mismos. (33)

Una segunda teoría en la que se fundamenta el estrés laboral es la Teoría de las demandas y recursos laborales (DRL) de Demerouti y Bakker, la cual se fundamenta en que los oficios que presentan niveles superiores de exigencia y

control menor, tienen mayor riesgo de presentar estrés laboral; las demandas laborales exigen un sacrificio y están relacionadas al ámbito fisiológico y psicológicos, que a su vez pueden calificarse como factores estresores; por el contrario, ejerciendo un efecto amortiguador se encuentran los recursos laborales que tienen un efecto favorecedor e intervienen en el grado de motivación del empleado en el ámbito intrínseco, fortaleciendo la instrucción y crecimiento del mismo, y en el ámbito extrínseco, refiriéndose a las herramientas utilizadas para ayudar al profesional en la realización de sus actividades asistenciales que predice que los cargos con mayor demanda y menor control están sujetos a una mayor incidencia de estrés laboral. (34)

Las exigencias o demandas laborales son concebidas por Martínez y Hernández como situaciones puntuales que tienen su génesis en la organización del trabajo, de la clase de actividad desempeñada y de los vínculos interpersonales que los trabajadores instauren este sí, en consecuencia, toman su validez en relación a la existencia de los empleados en una empresa o área laboral, siendo estos capaces de mostrar sus capacidades y aptitudes frente a las mismas. (35) Las exigencias laborales pueden clasificarse en exigencias cognitivas, emocionales, cuantitativas o cualitativas; al aumentar estas exigencias y disminuir el control sobre las mismas aumenta también las probabilidades de padecer algún tipo de tensión o estrés en el área laboral. (36)

Las exigencias laborales cognitivas se definen según Marín como el empleo de la inteligencia, relacionadas con la elaboración y cognición de las labores encomendadas, el grado de dificultad que presenten y el plazo planteado para llevarlo a efecto; cuando la institución brinda al empleado las oportunidades e instrumentos indispensables, es probable que resulte en la consecución de saberes y competencias nuevas, en cambio sí existen escasas oportunidades de consecución de competencias, es posible que incidan de forma perjudicial a la salud del empleado.(37)La exigencia laboral emocional se refiere a requerimientos emocionales que derivan de las relaciones interpersonales, que implican una estimulación de sentimientos en su área laboral a causa de varios escenarios, que puede resultar en el Síndrome Burnout.(38) La exigencia laboral cualitativa se refiere a excesivos requerimientos mentales o intelectuales asociados directamente



con las habilidades y aptitudes con los que cuenta el empleado y que influyen directamente en la salud del mismo, debido a que aumenta su agotamiento y menoscaba su complacencia laboral, en las cuales podemos encasillar al grado de dificultad intelectual, organización del trabajo, complejidad de la tarea asignada y conocimiento sobre la misma. (39)

La dificultad intelectual es definida como las demandas relacionadas con la fatiga de los empleados al ejecutar labores por un lapso de tiempo alargado, en el cual se conducen al extremo las aptitudes y habilidades propias del individuo, produciendo cansancio mental. (40) La organización del trabajo, se define como la combinación de elementos científicos y sociales que participan conjuntamente en la prestación de servicios, distribuyendo el trabajo adecuadamente entre las personas y la manera en las que las asignaciones laborales son ordenadas y dispuestas en el ámbito de un sistema laboral. La complejidad de las tareas asignadas se refiere a la diversidad de actividades que se deben realizar en el área laboral que engloba a la calidad de aptitudes básicas para ejecutar un tipo de trabajo y toma de decisiones basadas en la misma. (41) El nivel de conocimiento se refiere al nivel de sabiduría almacenado en el cerebro de una persona, durante un lapso de tiempo, y que está ligada con la asignación de tareas de parte de superiores. (42)

La exigencia laboral cuantitativa, es definida como las demandas relacionadas a la velocidad del trabajo, a la cantidad y organización del mismo, que están relacionadas directamente con la ausencia de profesionales, mala distribución del tiempo y pueden provocar un aumento de horas laborales, entre las cuales se pueden encasillar la cantidad o volumen del trabajo, la magnitud, el ritmo del mismo y las pausas que podrían surgir. (43)

El volumen del trabajo es definido como la cantidad general de horas concretamente laboradas por todos los individuos que poseen un trabajo durante el lapso de un año. (44) El ritmo del trabajo, es conceptualizado como el tiempo requerido para llevar a efecto una tarea laboral asignada, teniendo en cuenta la capacidad intelectual requerida para llevarla a efecto, el nivel de atención, utilización de instrumentos y procesos. (45) Las interrupciones laborales son

definidas como acontecimientos que demandan a que el individuo desvíe su atención a otra actividad, suspendiendo la primaria que se encontraba realizando, pudiendo afectarla de manera negativa. (46) La Intensidad del trabajo se puede conceptualizar como el nivel de presión al que el empleado se encuentra sujeto, determinada por el consumo de energía corpórea e intelectual del empleado en un tiempo determinado. (47)

Los recursos en el trabajo se pueden definir según Bakker y Demerouti como las figuras organizacionales, tangibles, psicológicas o sociales del área laboral que cumplen las funciones de disminuir los requerimientos de las labores cumplidas y el agotamiento físico y mental devenido del mismo, son el pilar fundamental para cumplir las metas del trabajo e impulsan el desarrollo personal e intelectual; es por esta razón que son muy útiles para desafiar los requerimientos del empleo y poseen un impacto propio; exponen que existen cambios importantes en cuanto al grado en que se pueden encontrar las exigencias laborales y los recursos en ciertos oficios, así como en otros pueden ser muy característico, debido a que algunas profesiones requieren mayor demanda física y otras que requieren mayor demanda intelectual, entre los recursos laborales se encuentran el apoyo social, la autonomía, retroalimentación y el desempeño.(48)

Otra Teoría relacionada con el estrés laboral es la de Espiral de la Salud ocupacional, creada por Casanova y Col. que utiliza los mismos recursos que el modelo DRL, la cual interpreta el estrés como una sucesión entre las exigencias y recursos laborales que posee una persona en pro de hacer frente a estas exigencias, adicionándole dos variables en el ámbito no laboral, que son los factores personales y demandas extra organizacionales, siendo estas muy influyentes a lo largo de todo el transcurso. (49)

Para Sarabia, los factores estresores extra organizacionales son situaciones, sucesos o personas, no ubicadas dentro de la empresa donde trabaja, que son o se puede transformar en un desencadenante de estrés, los clasifica en tres grupos; en primer lugar destaca los estresores familiares, siendo estos los más comunes, entre los cuales figuran familias disfuncionales, embarazo, muerte de un familiar cercano, mudanzas o patologías; en segundo lugar los factores políticos, pueden

ser estresores extra organizacionales, debido a que la política es dinámica y se modifica de acuerdo a los intereses de las poblaciones, en unas ocasiones, beneficiando a un grupo y desfavoreciendo a otros, o en algunas ocasiones estos cambios en las legislaciones no permitan a la empresa continuar laborando con normalidad; los factores económicos por su parte son desencadenantes de estrés extra organizacional en los casos en que se producen constantes ajustes salariales, salarios no acordes al perfil profesional y un estado constante de inflación. (50)

Naranjo, determina que los factores personales o internos causantes de estrés son situaciones individuales que se relacionan con el tipo de personalidad del individuo y su forma de afrontar los obstáculos que se le presentan, entre las situaciones individuales se encuentran aquellas como las fobias, miedos, eventos traumáticos pasados, las depresiones, las frustraciones, alteraciones patológicas mentales; en cuanto a los tipos de personalidades, la forma en la que enfrentan el estrés está directamente ligada a aptitudes internas que les permiten percibir de distinta forma los factores estresores considerándolos como positivos o negativos. (51)

Otra Teoría que se relaciona con el estrés laboral es el Modelo de Desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa de Siegrist, Cvetkovich, y Roth, el cual se fundamenta en la correspondencia social del empleo, donde las empresas u organizaciones que demandan grandes esfuerzos de parte del empleado y escaso reconocimiento económico son contempladas como instituciones altamente estresantes; este modelo posee la postura de que cuando se contrata al trabajador no se realiza una correcta especificación del feedback entre tareas realizadas y reconocimientos recibidos, sea estos en forma monetaria, aprecio o respiro; es decir se requiere hacer una simetría entre el esfuerzo del empleado y la recompensa brindada, ya que cuando se quebranta esta relación entre el esfuerzo y la reciprocidad, es percibida como una situación estresante para el trabajador. (52)

Para la Real Academia española, el esfuerzo es definido como la dedicación eficaz de la fuerza o ánimo para la consecución de objetivos, superando obstáculos; mientras que la palabra esforzarse, hace referencia a supeditarse para conseguir un objetivo. (53)

Para Chiavennatto, las recompensas laborales incluyen todos los beneficios que la empresa puede ofrecer a sus empleados, no solo engloba remuneraciones, beneficios, promoción, recesos; tiene que ver también con otros beneficios menos palpables, como ofrecer estabilidad laboral y consideración al rendimiento óptimo, que pueden ser también llamados incentivos y están ligados en una relación de reciprocidad con el individuo o empleado. (54)

Entre las Teoría del Estrés laboral, también destaca el modelo vitamínico de Petter Warr, el cual se basa en 9 características provenientes del entorno sociolaboral que pueden modificar el nivel de salud mental del empleado, al igual que sucede en la relación de las vitaminas con la salud del ser humano, al aumentar la proporción de estas características o atributos , mejora la salud mental del empleado y donde igual que cada vitamina tiene un nivel óptimo saludable para el ser humano, la clasifica en 2 grupos que son vitaminas CD, cuyas siglas significan efecto constante, los cuales son factores, que cuando se presentan en niveles excesivos en el trabajador, el organismo toma lo necesario y devuelve el sobrante, entre las cuales se encuentran posición social aceptada, salario y seguridad física, mientras que las vitaminas AD, cuyas siglas significan disminución adicional son factores que cuando se presentan en exceso, el organismo no posee los recursos necesarios para eliminar los sobrantes llevando al mismo a un estado patológico por la elevada cantidad de los mismos, entre las cuales se encuentran la oportunidad de control del entorno, claridad ambiental, relaciones interpersonales, variedad de la tarea, objetivos externos y uso de capacidades.(55)

La posición social aceptada se refiere a la disminución de la autoestima del trabajador, la desvalorización que de su estatus y el menoscabo de su identidad en la sociedad; el salario, se refiere a la disminución de los ingresos monetarios del empleado y de su familia, su condición salarial y la remuneración en base a producción; la seguridad física, se refiere a las situaciones de empleo apropiadas, tipo y nivel de riesgos a los que está expuesto el trabajador y condiciones de los instrumentales de trabajo; la oportunidad de control del entorno, se refiere al manejo de las circunstancias, muchas de ellas impredecibles y poco controlables además de la capacidad de participación en toma de decisiones; la claridad ambiental es el desconcierto y descontrol producidos por un ambiente confuso y poco

pronosticable; las relaciones interpersonales se refieren a la disminución de oportunidades de contacto social, como círculo de amistades, cooperación y apoyo social; la variedad de las tareas se refiere a los cambios en el volumen de las tareas, y de las relaciones sociales y posición laboral cambiante; los objetivos externos son requerimientos externos, sobrecarga laboral, afinidad con la labor, problema de roles, desafíos, problemas entre el trabajo y hogar y exigencias emocionales; finalmente el uso de capacidades se refieren a la disminución del nivel de oportunidades para el desarrollo de sus habilidades, la adquisición de nuevos conocimientos, capacidad de desarrollo propio y de expresión.(56)

La calidad, por su parte se define según el Diccionario de la Real Academia Española, como cualidad o agrupación de cualidades propias de algo, que posibilitan estimar su importancia. (57) Vargas y Col también definen a la calidad, pero en el ámbito de la atención en salud, como la correlación entre diversos elementos en los que se mancomunan 2 primordiales, el elemento profesional, que se refiere al personal sanitario, y el elemento que engloba la calidad percibida, que está relacionada con el paciente; esta asociación debe estar fundamentada en los vínculos de las relaciones humanas basadas en pautas morales y el escenario en el que se desarrolla la prestación del servicio, de acuerdo a las condiciones físicas, el mobiliario, la accesibilidad y el entorno; los cuales al ser perceptibles, pueden ser sujetos a medición. (58)

Allen-Duck et al. (2017) unifica varios conceptos para aclarar el de calidad de atención médica, concretando que para definir a la calidad de atención se deben tener cuatro atributos básicos: las prestaciones realizadas deben ser efectivas, seguras, poseer cultura de excelencia, lograr los resultados esperados, definiendo a la calidad de la atención médica como la estimación y suministro de atención en salud efectiva, que cumpla los criterios de seguridad, que sea brindada de manera excelente y que el producto final sea lograr una salud de calidad para el paciente-usuario. (59)

En lo referente a las teorías relacionadas con la calidad de atención Sanitaria figura el modelo de calidad de la atención médica de Avedis Donabedian, el cual indica que la calidad de atención requiere el uso de los recursos idóneos para lograr los

mejores resultados que se reflejen en la salud; además establece 3 dimensiones de la misma, la estructura, los procesos y los resultados, recalcando que el convencimiento colectivo de la calidad debe transformarse en una pieza entendida, aprobada e imprescindible en la vida sanitaria, en esta se deben adjuntar el trabajo conjunto de todos los sectores y que los mismos posean instrumentos para el perfeccionamiento de los procesos de todos los establecimientos de salud. (60)

Para Díaz la dimensión estructura comprenden las propiedades parcialmente permanentes de los encargados de suministrar atención en salud, las herramientas, la infraestructura y elementos organizacionales del área donde laboran; también incluyen los recursos financieros, los dispositivos que disponen para proporcionar atención sanitaria, y aún más importante el talento humano, sus competencias, sus habilidades y su complacencia; la dimensión proceso por su parte es considerada como un punto importante de la apreciación de la calidad de atención, conceptualizándola como una secuencia de acciones realizadas por el personal de la salud y los pacientes, el empleo de procedimientos con la finalidad de cumplir las normativas en el ámbito sanitario y virtudes de la sociedad; la dimensión resultado es definida como una visión directa a usarse en la valoración de la calidad de asistencia sanitaria, dentro de la misma se puede evaluar condiciones como la postura del usuario, incluido su grado de complacencia o satisfacción, el grado de aprendizaje que obtuvo el mismo sobre la salud, siendo este un predictor significativo en la valoración de la calidad de atención en salud, junto con la satisfacción del usuario interno o personal de salud. (61)

Otro Modelo Teórico relacionado con la calidad de atención sanitaria es el Modelo Americano de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL) propuesto por Parasuraman y Col en 1985, que revela las roturas producidas entre las aspiraciones de los clientes y la apreciación que poseen del servicio prestado, al realizar la medición de 5 dimensiones que son, empatía, capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles y fiabilidad; este modelo permite valorar el grado de excelencia del servicio, el grado de complacencia del usuario sobre el mismo, así como las aspiraciones y estimaciones que ellos poseen de la asistencia, obteniendo información no solo cuantitativa, sino también

cualitativa sobre la calidad de la atención brindada, siendo una herramienta útil de progreso y contraste con otras empresas. (62)

Saragoza define las dimensiones del Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL) en el cual figuran los elementos tangibles, que son definidos como la apariencia palpable que observa el usuario como las instalaciones llamativas, el aspecto físico del profesional, el mobiliario y las herramientas utilizadas; La fiabilidad, es la pericia que posee el profesional que brinda la atención para realizar la asistencia con la debida precaución y precisión; la capacidad de respuesta es concebida como la capacidad del personal que brinda los servicios para poder efectuar su ejercicio de forma esmerada, apropiada y oportuna; la seguridad es la habilidad intelectual y asistencia de los profesionales, junto con su capacidad de provocar fiabilidad y familiaridad; la empatía por su parte puede ser definida como la capacidad que posee el profesional que brinda la atención para proporcionar auxilios y asistencia personalizados a los clientes. (63)

El enfoque del Modelo Nórdico de la calidad de atención de Grönroos, el cual según Duque y Parra, demuestra la presencia de una grieta entre la calidad desde el punto de vista del usuario del servicio brindado y componentes extrínsecos a este; propone que cuando intentemos referirnos a calidad, es indispensable incluir las dimensiones de Calidad Técnica y Calidad Funcional, como factores determinantes de la reputación de la institución e igualmente en la excelencia de la asistencia apreciada por el usuario; Al modelo Nórdico de la calidad de atención de Grönroos se le agregaron los aportes de Gummenson en el que a más de las 2 dimensiones antes mencionadas, le agregan 4 indicaciones de calidad que son, la calidad del diseño, de la realización, de la prestación y relacional, que juntas sirven para lograr la excelencia, la distinción y la unificación de la entidad; ambos autores plantean cuatro fundamentos esenciales de la calidad, cuya administración modifica la excelencia percibida por el usuario. (64)

La calidad Técnica es definida por Grönroos como lo que el cliente obtiene como resultado de la asistencia; la calidad funcional por su parte es conceptualizada como la manera en la que el usuario acoge y percibe la asistencia y está íntimamente enlazado con la manera en la que se ha brindado la misma por los

profesionales a cargo de realizarla; la imagen corporativa es concebida como la reputación que el usuario se forma sobre la institución a través del servicio prestado por la institución. (65)

Dentro del enfoque del modelo de Grönroos y Gummenson la calidad del diseño es definida como todo factor que incide en la calidad técnica y funcional, especialmente en las prestaciones realizadas, debido a que el usuario se encuentra inmerso en la elaboración de este proceso; la calidad de producción es el factor del cual nace la calidad técnica y en el que también se encuentra inmerso el cliente, que contempla, discierne y que finalmente incide en la calidad funcional; la calidad de entrega es percibida como el elemento de la calidad técnica entre la producción y el consumo, ambos elementos deben ser inseparables y bien percibidos por el usuario; finalmente la calidad de las relaciones se define como la excelencia de las conexiones interpersonales entre los profesionales y los clientes, a mayor calidad de las relaciones, mayor será la calidad de atención apreciada. (66)

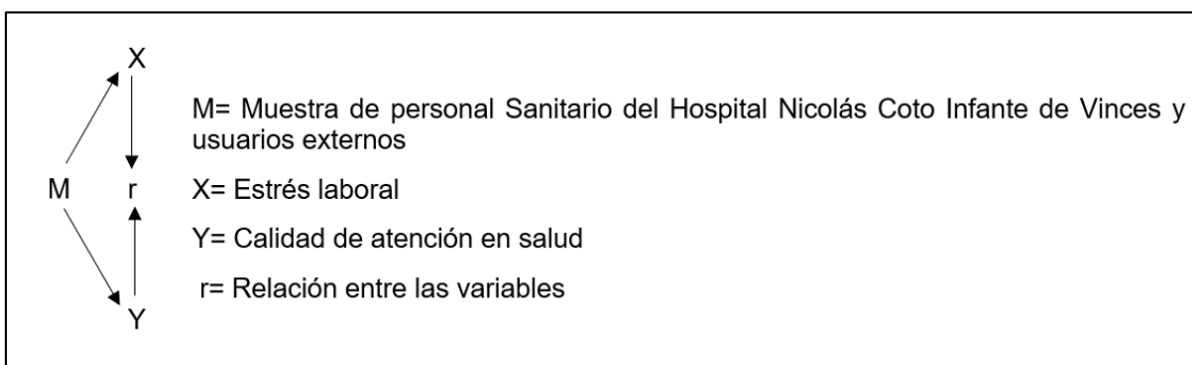


### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, con finalidad básica y alcance descriptivo. Se fundamenta porque extrajo conclusiones a partir de una hipótesis, incrementó nuevo conocimiento y recabó información sobre un fenómeno estudiado.

El diseño de estudio fue no experimental, correlacional. Se argumenta porque se observó los hechos sin manipulación de variables y describió y recolectó datos en un tiempo único.



**Figura 1.** Esquema del tipo de investigación

#### 3.2. Variables y operacionalización

Las variables de estudio fueron estrés laboral y calidad de atención.

##### **Variable 1** estrés laboral

- Definición conceptual: La Organización Internacional del trabajo lo define como una reacción emocional y corporal originada por una desproporción entre los requerimientos laborales apreciados y los instrumentos y competencias que posee la persona para afrontar esos requerimientos.(2)
- Definición operacional: Es cuando los trabajadores presentan respuestas psíquicas y de comportamiento desfavorables provocadas por las tensiones

y requerimientos de sus jefes, usuarios u otros causantes, como el escenario físico de su puesto de trabajo, agresividad laboral o intimidación laboral. (67)

**Variable 2** calidad de la atención

- Definición conceptual: Allen Duck et al. La definen como la estimación y suministro de atención en salud efectiva, que cumpla los criterios de seguridad, que sea brindada de manera excelente y que el producto final sea lograr una salud de calidad para el paciente-usuario.(59)
- Definición operacional: Es cuando se prestan servicios equilibrados y establecidos de acuerdo a las normativas de calidad que distinguen a las asistencias o protecciones de salud brindados.(68)
- La matriz completa de operacionalización se encuentra en el **Anexo 2**.

**Tabla 1.** Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CATEGORÍA	NIVEL Y RANGO, (69), (70), (71)			
Estrés laboral	Atributos de efecto constante	Posición social aceptada	1,2,3,4,5,	1	Totalmente en desacuerdo	Bajo (44-73)		
		Salario	6,7,8,	2				
		Seguridad Física	9,10,11,12,13,14,					
		Control del entorno	15,16,17,18,					
		Claridad ambiental	19,20,21,					
	Atributos de disminución adicional	Relaciones Interpersonales	22,23,24,25,26,27,		3	desacuerdo	Medio (74 - 146)	
		Variedad de la Tarea	28,29,30,31,32,	4	Indiferente	Alto (147 -220)		
		Objetivos externos	33,34,35,36,37,38,	5	De acuerdo			
		Uso de capacidades	39,40,41,42,43,44.	Totalmente de acuerdo				
Calidad de atención	Elementos tangibles	Aspecto Físico de las instalaciones	1,2,	1	Totalmente en desacuerdo			
		Aspecto físico de los equipos	3,					
		Aspecto Físico del personal	4,					
		Aspecto físico de los medios de comunicación	5,					
		Empatía	Atención individualizada a los usuarios	6,7,			2	En desacuerdo
	Los trabajadores comprenden las necesidades de cada usuario		8,					
	Preocupación por el usuario		9,10,11,	3	Indiferente	Media (34 - 67)		
	Cumplen lo prometido		12,					
	Interés por solucionar los problemas		13,					
	Realizan bien el servicio la primera vez	14,						
	Fiabilidad	Concluir el servicio en el tiempo prometido	15,				4	De acuerdo
		Brindan el servicio en el tiempo establecido	16,					
		No cometen errores	17,					
		Capacidad de respuesta	Puntualidad en la atención	18,				
			Servicio ágil y rápido	19,				
	Disponibilidad de ayuda Profesional no está demasiado ocupado		20,					
	Seguridad		Clientes se sienten seguros	21,22,	5	Totalmente de acuerdo		
			Amabilidad de los empleados	23,				
		Empleados con conocimientos suficientes	24,					
			25					

Fuente: Elaboración propia

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población de estudio fueron profesionales sanitarios y usuarios externos del Hospital Básico Nicolás Coto Infante de Vinces; la población de profesionales sanitarios estuvo integrada por 80 profesionales sanitarios, con las modalidades de contrato provisional, nombramiento provisional o nombramiento definitivo que se encargan de la atención al usuario y que laboran en el contexto de la pandemia mundial por COVID-19 durante el presente año. La población de usuarios externos se calculó haciendo una proyección de los usuarios atendidos durante el mes de mayo del presente año, que fue de 233, obteniéndose una población de usuarios externos mayores de 18 años de 117, correspondiente al número de pacientes que se esperó que sean atendidos en el Hospital Nicolás Coto durante la primera mitad del mes de junio del 2020.

La muestra para los profesionales sanitarios fue censal, por lo que se consideró al total de los profesionales sanitarios. Se precisó el tamaño de muestra para usuarios externos calculado con fórmula para medir una proporción del 5% de los usuarios que asistirán al Hospital Nicolás Coto Infante, donde: la población es de 117, nivel de confianza de 95%, una precisión de 3% y un 15% de proyección por pérdidas, resultando en una muestra de 88 usuarios externos.(72) **(Anexo 3)**

Los criterios de inclusión para la muestra de profesionales fueron: a) Profesionales sanitarios médicos, obstetras, personal de laboratorio, terapeutas físicos, terapeutas respiratorios, auxiliares de farmacia, personal de imagenología, enfermeras, personal de estadística y analistas de calidad, de que llevan a cabo su ejercicio profesional en el Hospital Básico Nicolás Coto Infante de Vinces, contratados, b) profesionales sanitarios fijos, c) Profesionales sanitarios que laboren desde el 1/03/2020, fecha en que se diagnosticó al primer paciente con COVID-19 en el Hospital, d) Profesionales sanitarios que no posean licencia de Maternidad o paternidad, ni vacaciones, e) Personal sanitario que se muestra colaborativo al momento de ser abordado; los criterios de exclusión para la muestra fueron: a) Personal Sanitario que se encuentra de vacaciones b) Personal sanitario rotativo c) Personal de ambulancias de ECU 911. Los criterios de inclusión para los usuarios externos fueron a) Usuarios de las diferentes áreas de atención al usuario,

pertenecientes al Hospital Nicolás Coto Infante, b) Usuarios mayores de 18 años c) usuarios de atención ambulatoria y hospitalizados; los criterios de exclusión fueron: a) usuarios menores de 18 años, b) familiares de usuarios c) usuarios que no deseen participar en el estudio.

El muestreo de usuarios externos fue probabilístico según muestreo aleatorio simple, determinado por tabla de números aleatorios referido del listado de orden de llegada por día durante la atención del servicio al cual hagan uso los pacientes de 12:00 pm a 17: pm de lunes a domingo, en la primera mitad del mes de junio de 2020.

Se realizó una prueba piloto en 20 profesionales de salud y en 20 usuarios externos, incluyendo todas las áreas antes mencionadas, para evaluar el tiempo en que se tardaban en contestar, la claridad en la formulación de las preguntas del instrumento de recolección de datos, detectar posibles errores de redacción en el formulario y valorar la confiabilidad del mismo.

Las unidades de análisis fueron profesionales sanitarios del Hospital Nicolás Coto Infante y usuarios externos mayores de 18 años del Hospital Nicolás Coto Infante

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó para abordar variables de estrés laboral y calidad de atención en salud, fue encuesta, utilizando como instrumentos el cuestionario, que constó de preguntas lógicas, secuenciales, cerradas y correctamente distribuidas, donde las respuestas se emitieron mediante la selección de un ítem de apunte sencillo, que no daba lugar a ambigüedades en respuestas y fue aplicado a todos los participantes de las muestras.

Para medir el estrés laboral, la herramienta a utilizar es un cuestionario conformado por 44 preguntas, consta de 2 dimensiones, ajustado a una escala ordinal, integrada por 5 categorías: 1 Totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 indiferente, 4 de acuerdo, 5 totalmente de acuerdo, fue medida según la escala de Likert donde cada nivel de porcentaje constó de 20% (Rangos de porcentaje:

totalmente en desacuerdo 0-20; en desacuerdo 20-40; indiferente 40-60; de acuerdo 60-80 y totalmente de acuerdo 80-100). **(Anexo 4)**

**Tabla 2.** Ficha técnica del instrumento estrés laboral

Nombre del cuestionario	Cuestionario sobre Estrés laboral
Autor/Autora	Br. Génesis Natali Díaz Ruíz
Adaptado	No,
Lugar	Diferentes áreas del Hospital Nicolás Coto Infante de Vinces.
Fecha de aplicación	Primera mitad de junio de 2020
Objetivo	Describir el estrés laboral en sus dimensiones atributos de efecto constante y atributos de disminución adicional, percibidos por profesionales sanitarios del Hospital Básico de Vinces, durante COVID-19, Ecuador, 2020.
Dirigido a	Profesionales sanitarios médicos, obstetras, personal de laboratorio, terapistas físicos, terapistas respiratorios, auxiliares de farmacia, personal de imagenología, enfermeras, personal de estadística y personal administrativo.
Tiempo estimado	20 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	44 preguntas, ajustado a una escala ordinal, integrada por 5 categorías: 1 Totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 indiferente, 4 de acuerdo, 5 totalmente de acuerdo; dicho instrumento abarca 2 dimensiones, la dimensión atributos de efecto constante (14 ítems: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14) y la dimensión atributos de disminución adicional (30 ítems: 14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44.).

Para medir la calidad de atención sanitaria, se utilizará como herramienta el cuestionado SERVQUAL adaptado a la realidad del establecimiento de salud, un cuestionario conformado por 25 preguntas, ajustado a una escala ordinal, integrada por 5 categorías: 1 Totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 indiferente, 4 de acuerdo, 5 totalmente de acuerdo; dicho instrumento abarca 5 dimensiones, la dimensión, elementos tangibles (5 ítems: 1,2,3,4,5), la dimensión empatía (6 ítems: 6,7,8,9,10,11), la dimensión fiabilidad (6 ítems: 12,13,14,15,16,17), la dimensión capacidad de respuesta (5 ítems: 18,19,20,21,22) y la dimensión seguridad (ítems: 23,24,24). **(Anexo 7)**

**Tabla 3.** Ficha técnica del instrumento calidad de atención.

Nombre del cuestionario	Cuestionario sobre calidad de atención
Autor/Autora	Br. Génesis Natali Díaz Ruíz
Adaptado	Si, de SERVQUAL
Lugar	Hospital Nicolás Coto Infante
Fecha de aplicación	Primera mitad de junio de 2020
Objetivo	2) Evaluar la calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad, percibidos por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces, durante COVID-19, Ecuador, 2020.
Dirigido a	Usuarios mayores de 18 años
Tiempo estimado	20 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	25 preguntas, ajustado a una escala ordinal, integrada por 5 categorías: 1 Totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 indiferente, 4 de acuerdo, 5 totalmente de acuerdo; dicho instrumento abarca 5 dimensiones, la dimensión, elementos tangibles (5 ítems:1,2,3,4,5), la dimensión empatía (6 ítems: 6,7,8,9,10,11), la dimensión fiabilidad (6 ítems: 12,13,14,15,16,17), la dimensión capacidad de respuesta (5 ítems: 18,19,20,21,22) y la dimensión seguridad (ítems: 23,24,24).

La validación de los instrumentos para ambas variables fue mediante consideración y opinión de tres especialistas: Primer experto: Alexandra del Rocío Carriel Coello, Magister en Epidemiología, con 6 años de experiencia siendo analista de calidad en salud del Distrito 12D05 y ex Directora del Hospital Nicolás Coto Infante. El segundo experto: Letty Jesús Carpio Guacón Magíster en Gerencia clínica en salud sexual y reproductiva, con experiencia de 6 años siendo responsable del programa de mejoramiento continuo de la calidad de atención obstétrica. El tercer experto: Doctor en Ciencias Odontológicas y MBA en Gestión del Sector de la Salud. Todos estuvieron de acuerdo en la aplicabilidad de la prueba. **(Anexo 5 -7)**

**Tabla 4.** Validación de juicio de expertos de los instrumentos.

Experto	Grado Académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
1	Mg.	Alexandra del Rocío Carriel Coello	Aplicables
2	Mg.	Letty Jesús Carpio Guacón	Aplicables
3	Dr.	Kilder Maynor Carranza Samanez	Aplicables

Los estudios pilotos que se realizaron, también ayudaron a determinar la confiabilidad del instrumento de estrés laboral y calidad de atención. Se analizó con la prueba estadística de Alfa de Cronbach para obtener un valor mínimo de 0,7 equivalente a bueno. **(Anexo 6-9)**

**Tabla 5.** Prueba de confiabilidad alfa de Cronbach de los instrumentos

Estadísticas de fiabilidad		Niveles(73)
Alfa de Cronbach	Nº de elementos	
0,83	44 ítems	Excelente
		<b>Bueno</b>
		Aceptable
		Débil
		Inaceptable
0,97	25 ítems	<b>Excelente</b>
		Bueno
		Aceptable
		Débil
		Inaceptable

### 3.5. Procedimientos

Los procedimientos incorporaron los siguientes pasos:

- Creación del cuestionario de estrés laboral a partir del modelo vitamínico del estrés laboral de Petter Warr y adaptación del cuestionario Servqual al área explicados antes.
- Validación de contenido por juicio de expertos explicados antes.
- Permisos y autorización para aplicar la encuesta en su institución.: Se solicitó permiso y autorización a la Dirección General del Hospital Nicolás Coto



Infante, explicándole el propósito del estudio. Se emitió la carta de autorización **(Anexo 10)**.

- Información verbal del consentimiento informado: Se solicitó permiso a los profesionales sanitarios y usuarios externos, que fueron plasmados con la explicación del estudio, mostrando su decisión de participación voluntaria con su aceptación verbal y declarando el investigador sobre el cumplimiento de esta acción. **(Anexo 11)**
- Aplicación de prueba piloto: Durante el desarrollo del procedimiento, se informó sobre el anonimato de la información obtenida y su tratamiento de confidencialidad y no juzgando por la información obtenida.
- El acceso a las historias clínicas para propósitos de investigación requirió que los datos de identificación personal del paciente se mantuvieran separados de los datos clínicos asegurando el anonimato. Esto fue sustentado con un compromiso de investigador para la no divulgación de datos. **(Anexo 12)**
- Determinación del tamaño de la muestra explicado antes.
- Determinación de la frecuencia de aplicación: Se planifica realizarlo realizado en diferentes días y horas semanales para poder obtener resultados más confiables. Estableciendo (lunes, miércoles, viernes y domingo de 12 pm a 5 pm; y martes, jueves y sábado de 8 am-12pm).

Asimismo, se incorporaron los siguientes pasos:

- Aplicación de cuestionario de estrés laboral previa capacitación del personal, manteniendo la confidencialidad.
- Aplicación del cuestionario de calidad de atención a los usuarios externos, previa información y firma en consentimiento informado.
- Organización de la información. Se recogerán los instrumentos aplicados, serán salvaguardados en archivo codificado para su lectura, el mismo que fue analizado de forma estadística. **(Anexo 13)**

### **3.6. Método de análisis de datos**

El tratamiento de los datos fue realizado mediante una base de datos anónima y codificada con el programa MS Excell®. El análisis de los datos se hizo con el programa SPSS® v. 20. 0 para Windows.(74)

Los datos del estudio piloto fueron tratados para valorar la fiabilidad de la consistencia interna. El coeficiente de la consistencia interna usado fue el alfa de Cronbach. Para su cálculo se utilizó el procedimiento RELIABILITY del programa estadístico SPSS® que ofreció el valor puntual y su intervalo de confianza al 95%. El valor mínimo considerado fue de 0,7. Las puntuaciones de los coeficientes alfa de Cronbach se calcularon en forma global y por ítems del cuestionario.(75)

Los datos administrativos de la institución y del estudio piloto fueron usados para determinar el tamaño de muestra con el programa Excel de la web Fisterra.(76)

La descripción de las variables se realizó con medidas de tendencia central (media, mediana) y de dispersión (desviación estándar, intervalo de confianza al 95%; rango y rango intercuartil), y para variables cualitativas con proporciones.

Al comprobar una distribución no normal de los resultados, se utilizó la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman Este coeficiente permitió estudiar la relación lineal entre dos variables cuantitativas relacionadas a ambos cuestionarios. Una asociación nula resultó en  $r=0$ , mientras que aumentó la relación a medida que se aproximó a 1 o a -1. El signo del coeficiente indicó el sentido de la asociación, siendo una relación directa cuando fue un signo positivo y una relación inversa cuando el signo fue negativo. En el cálculo de la fuerza de asociación entre variables se brindó a múltiples categorías.(77)

### **3.7. Aspectos éticos**

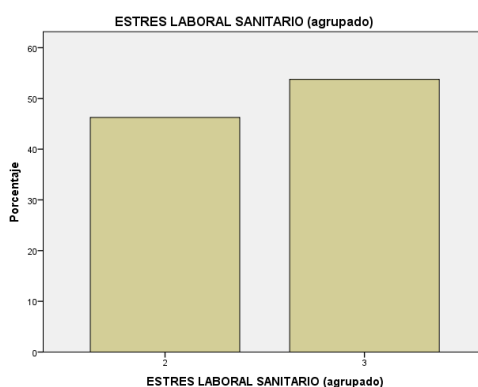
Se requirió el respectivo permiso por escrito para efectuar la investigación en la casa de salud antes mencionada, obtener datos estadísticos antes mencionados, así como para el abordaje con encuestas a los profesionales de salud y a los usuarios externos, el cuál fue respaldado con la firma del director de la misma. Será

necesario el consentimiento previo de los trabajadores sanitarios y usuarios externos, aprobando su participación mediante su firma, no se requerirá la aprobación por el Comité de ética, dadas las características del estudio, la información de los profesionales sanitarios afectados por esta patología requirió solicitud previa a departamento estadístico y de recursos humanos, omitiendo sus nombres.**(Anexo 12-16)**

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 6.** Nivel de estrés laboral sanitario del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL SANITARIO (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MEDIO	37	46,3	46,3	46,3
	ALTO	43	53,8	53,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

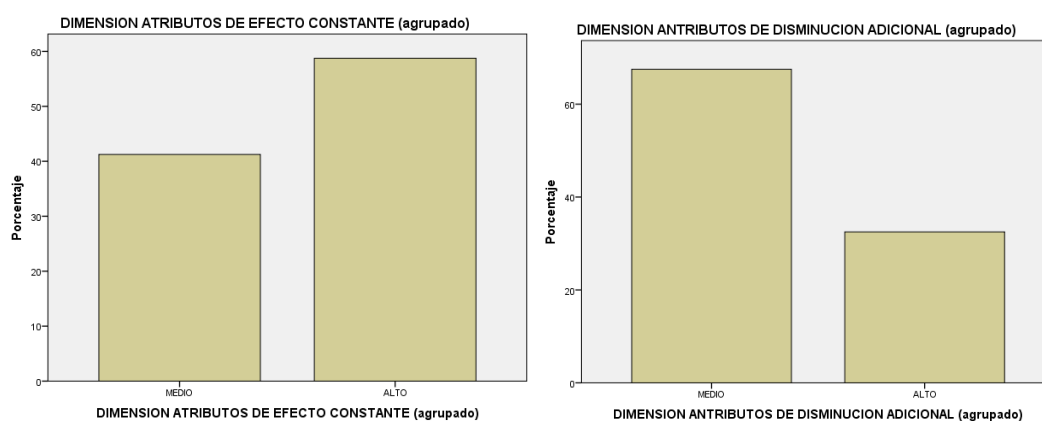


**Figura 2.** Nivel de estrés laboral del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.

**Interpretación:** El estrés laboral sanitario se encontró en nivel medio en el 46,3 % de los profesionales y se encontró estrés laboral sanitario alto en el 53,8 % de los profesionales.

**Tabla 7.** Descripción del estrés laboral en sus dimensiones atributos de efecto constante y atributos de disminución adicional en el Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.

		ATRIBUTOS DE EFECTO CONSTANTE				ATRIBUTOS DE DISMINUCIÓN ADICIONAL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MEDIO	33	41,3	41,3	41,3	54	67,5	67,5	67,5
	ALTO	47	58,8	58,8	100,0	26	32,5	32,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0		80	100,0	100,0	

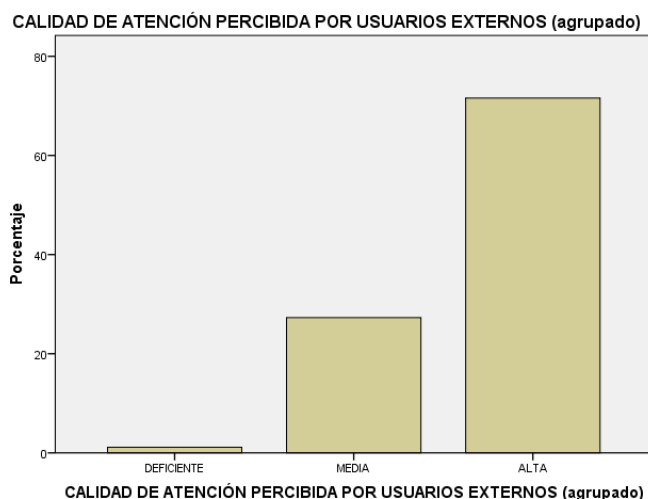


**Figura 3.** Descripción del estrés laboral en sus dimensiones atributos de efecto constante y atributos de disminución adicional en el Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.

**Interpretación:** En la dimensión de atributos de efecto constante se encontraron niveles de estrés laboral medio en el 41,3 % de los profesionales sanitarios y niveles de estrés alto en el 58,8% de estos profesionales; en la dimensión atributos de disminución adicional se encontraron niveles de estrés medio en el 67,5% de los profesionales y niveles de estrés altos en el 32,5% de estos.

**Tabla 8.** Nivel de calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.

NIVEL DE CALIDAD DE ATENCION (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	DEFICIENTE	1	1,1	1,1
	MEDIA	24	27,3	28,4
	ALTA	63	71,6	100,0
	Total	88	100,0	100,0

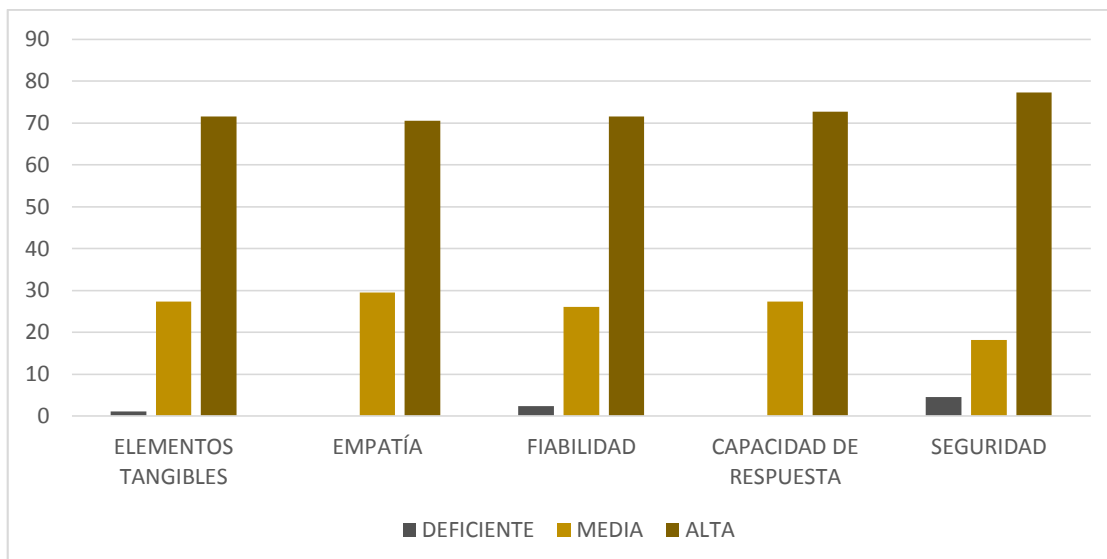


**Figura 4.** Nivel de calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.

**Interpretación:** Se encontró un nivel de percepción deficiente en el 1,1 % de los casos, un nivel de percepción medio en el 27,3% de los usuarios y nivel de percepción alta en el 71,6% de los usuarios.

**Tabla 9.** Evaluación de la calidad de atención percibida por usuarios externos, de acuerdo a sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad, en Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.

	ELEMENTOS TANGIBLES	EMPATÍA	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD
DEFICIENTE N(%)	1 (1,1%)	0 (0%)	2 (2,3%)	0 (0%)	4 (4,5%)
MEDIA N(%)	24 (27,3%)	26 (29,5%)	23 (26,1%)	24 (27,3%)	16 (18,2%)
ALTA N(%)	63 (71,6%)	62 (70,5%)	63 (71,6%)	64 (72,7%)	68 (77,3%)
TOTAL N(%)	88 (100%)	88 (100%)	88 (100%)	88 (100%)	88 (100%)

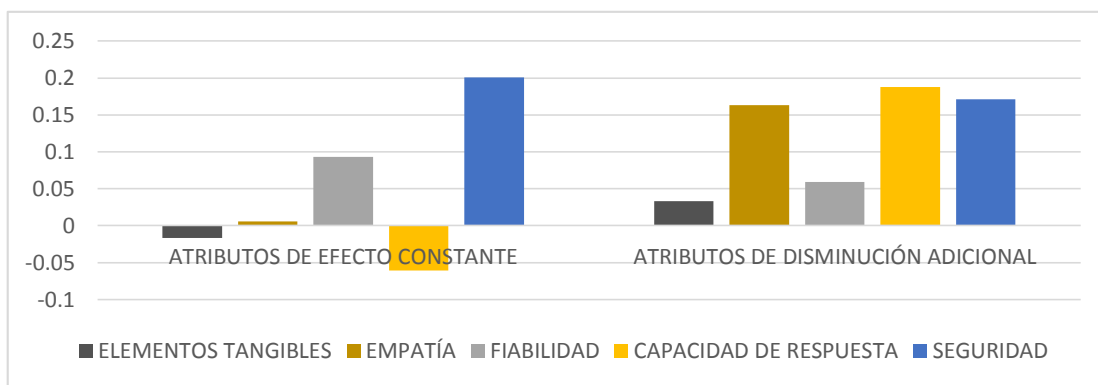


**Figura 5.** Evaluación de la calidad de atención percibida por usuarios externos, de acuerdo a sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad, en Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.

**Interpretación:** La dimensión seguridad fue la que obtuvo un puntaje más alto, con el 77,3% de calidad alta percibida, seguido de la dimensión capacidad de respuesta, con 72,7% de calidad alta percibida, a continuación, se encuentran las dimensiones de fiabilidad y elementos tangibles, con el 71,6% de calidad de atención alta percibida y finalmente se encuentra la dimensión empatía con el 70,5% de calidad alta percibida.

**Tabla 10.** Valoraciones entre las dimensiones del estrés laboral sanitario y la calidad de atención percibidos por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.

CALIDAD DE ATENCIÓN		ELEMENTOS TANGIBLES	EMPATÍA	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD
ESTRÉS LABORAL	ATRIBUTOS DE EFECTO CONSTANTE					
	Coeficiente	-,017	,006	,093	-,061	,201
	Sig. (bilateral)	,878	,961	,414	,590	,074
ANTRIBUTOS DE DISMINUCION ADICIONAL	Coeficiente	,033	,163	,059	,188	,171
	Sig. (bilateral)	,771	,148	,604	,094	,129



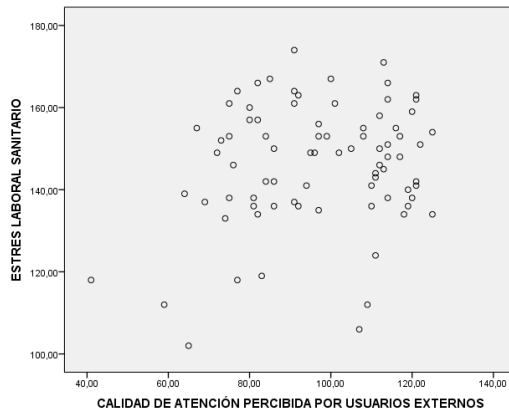
**Figura 6.** Valoraciones entre las dimensiones del estrés laboral sanitario y la calidad de atención percibidos por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.

**Interpretación:** Ninguna de las correlaciones entre las dimensiones del estrés laboral y la calidad de atención fueron considerables, ni significativas, las dimensiones que más correlación presentaron fueron las de atributos de efecto constante y seguridad, con correlación positiva media de ,201 sin embargo, dicha relación fue no significativa; las dimensiones que menos correlación presentaron fueron las de atributos de efecto constante con empatía, con correlación positiva de ,006, siendo esta no significativa.

**Tabla 11.** Correlación del estrés laboral con la calidad de atención en el Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020

			Correlaciones	
			ESTRES LABORAL SANITARIO	CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR USUARIOS EXTERNOS
Rho de Spearman	ESTRES LABORAL SANITARIO	Coeficiente de correlación	1,000	,120
		Sig. (bilateral)	.	,290
		N	80	80
	CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR USUARIOS EXTERNOS	Coeficiente de correlación	,120	1,000
		Sig. (bilateral)	,290	.
		N	80	88





**Figura 7.** Correlación del estrés laboral con la calidad de atención en el Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020

**Interpretación:** Se encontró una correlación positiva media de ,120 entre las variables de estrés laboral sanitario y calidad de atención percibida por usuarios externos, siendo esta de ,290 no significativa.

## V. DISCUSIÓN

Para el objetivo general que fue determinar la relación del nivel de estrés laboral sanitario y el nivel de calidad de atención percibidos por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces, durante COVID-19, se comprobó la hipótesis que planteaba que existe una relación positiva entre el nivel de estrés laboral sanitario y el nivel de calidad de atención percibidos por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces, la cual pudo aprobarse debido a la correlación de Spearman positiva media entre ambas variables, siendo esta correlación no significativa.

Respecto al objetivo general del presente trabajo de investigación, al realizar el contraste con el trabajo de Chicaiza y Jingo (Ecuador 2015), llamado «Factores estresantes que repercuten en la calidad de atención de enfermería, Hospital San Luis de Otavalo», cuyo objetivo general fue demostrar cuales eran los factores estresantes que afectan a este grupo de profesionales de salud, para cuya muestra utilizaron 47 de estos profesionales y compararlos con la calidad de atención percibida por los usuarios; difiere del actual por cuanto el presente abarca no solo al personal de enfermería, sino que abarca a todos los profesionales sanitarios directos de una casa de salud con una muestra de 80 profesionales de segundo nivel de atención ;en su estudio estos autores pudieron encontrar niveles de estrés laboral del 91%, es decir, niveles superiores a los reportados en la actual investigación que fueron de estrés medio en el 46,3 % de los profesionales y estrés laboral sanitario alto en el 53,8 % de los profesionales; estos autores utilizaron un cuestionario distinto al utilizado en la investigación actual, denominado escala de Maslach, encontrando como resultado que la dimensión más importante fue la del factor físico, al igual que en la actual investigación, que en la dimensión de atributos de efecto constante incluía la seguridad física; en cuanto a la satisfacción del usuario estos autores usaron solo a 45 usuarios, es decir una menor población que la investigación actual, en la que se usaron 88 usuarios externos; pudieron concluir que el 68% de ellos valoraban la atención recibida como buena y el 32% excelente, lo que concuerda con esta investigación, donde los usuarios abordados perciben la calidad de atención como media en el 37% de los casos y buena en el 43% de los casos, no encontrándose puntuaciones que cataloguen la calidad de atención como deficiente.

Respecto al primer objetivo específico del presente trabajo de investigación fue describir el estrés laboral en sus dimensiones atributos de efecto constante y atributos de disminución adicional, percibidos por profesionales sanitarios del Hospital Básico de Vinces, durante COVID-19, Ecuador, 2020; se pudo comprobar la Hipótesis que planteaba que el estrés laboral sanitario en su dimensión, atributos de efecto constante es más valorado por los profesionales del Hospital Básico de Vinces, ya que en la dimensión de atributos de efecto constante se encontraron niveles de estrés laboral medio en el 41,3 % de los profesionales sanitarios y niveles de estrés alto en el 58,8% de estos profesionales; en la dimensión atributos de disminución adicional se encontraron niveles de estrés medio en el 67,5% de los profesionales y niveles de estrés altos en el 32,5% de estos.

Al contrastar el objetivo específico uno con la investigación de Aldrete et al., (México, 2017), llamado «Estrés y salud en personal de Enfermería de una Unidad de tercer nivel de atención», el estudio citado para dicho efecto fue de tipo observacional, transversal y analítico, que se diferenció del actual en que se usó una metodología de tipo cuantitativo, básico, no experimental, y descriptivo; en su trabajo estos autores emplearon el instrumento de recolección de datos de Seppo Aro que abarcaba la percepción propia de la salud del empleado, la presencia de patologías , su atención y su impacto en el trabajo, el cual se lo aplicó en 162 profesionales solo de la rama de enfermería, mientras que en el trabajo actual se usó un cuestionario con 2 dimensiones y 44 ítems aplicado a 80 profesionales sanitarios de las áreas de emergencia, hospitalización, consulta externa, área administrativa, área de estadística y otros (farmacia, laboratorio clínico y servicio de imagenología) de un hospital de segundo nivel; el estudio mencionado para el contraste demostró la presencia de estrés laboral en 36.4% de los profesionales abordados, sin clasificarlos de acuerdo a un nivel jerárquico, mientras que el presente estudio clasificó al estrés laboral sanitario en nivel bajo medio y alto, encontrando como resultado un estrés laboral medio en el 46,3% de los casos y 53,8% de estrés alto.

Conforme al objetivo dos que evaluó la calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad, percibidos por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces, durante COVID-19,

Ecuador, 2020; se pudo comprobar la hipótesis dos la cual proponía que la calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad y seguridad son más valoradas por los usuarios externos; ya que en los resultados se pudo encontrar como las dimensiones más puntuadas la dimensión seguridad con puntaje de 77,3%, seguido de la dimensión capacidad de respuesta, con 72,7%, a continuación se encontró las dimensiones de fiabilidad y elementos tangibles, con el 71,6% de calidad de atención alta percibida.

Al contrastar el objetivo específico los con el estudio de Lezcano y Cardona, titulado «Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia», este estudio abarcó solo a 59 usuarios externos, mientras que en el trabajo actual se utilizaron 88 usuarios externos; el tipo de estudio que realizaron estos autores fue de tipo longitudinal y de prueba psicométrica, mientras que el estudio actual utilizó una metodología de tipo básico descriptivo y no experimental; los autores aplicaron una encuesta tipo SERVQUAL igual que en el presente estudio pero estos aplicaron el instrumento antes y después de la atención en dicha entidad; encontraron como resultado que el área mejor puntuada fue el área de emergencia en las cuales las dimensiones empatía y calidad global presentaban puntos porcentuales más altos, a diferencia de este estudio en que se valoró de forma global la calidad de atención de todas las áreas, obteniendo un porcentaje de calidad de atención alta de 71,6 y que las dimensiones más puntuadas fueron seguridad, capacidad de respuesta, elementos tangibles y fiabilidad.

Respecto al objetivo específico 3 que tenía la finalidad de Comparar las valoraciones entre las dimensiones del estrés laboral sanitario y la calidad de atención percibidos por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020; se rechaza la hipótesis que indicaba la existencia de relación directa entre las valoraciones de las dimensiones del estrés laboral sanitario y la calidad de atención percibidos por usuarios externos, ya que ninguna de las correlaciones entre las dimensiones del estrés laboral y la calidad de atención fueron considerables, ni significativas; las dimensiones que más correlación presentaron fueron las de atributos de efecto constante y seguridad, con correlación positiva media de ,201 sin embargo, dicha relación no fue

significativa; las dimensiones que menos correlación presentaron fueron las de atributos de efecto constante con empatía, con correlación positiva de ,006, siendo esta no significativa.

Al realizar el contraste con otras investigaciones, podemos mencionar el estudio de Cremades, denominado «Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería», cuyo objetivo principal fue detectar los factores laborales causantes de estrés en el personal antes mencionado, utilizando una metodología que incluía el análisis documental de 10 bases de datos, de tipo descriptivo y prospectivo, con metodología cuantitativa y cualitativa de Delphi, en dos hospitales de España, difiere del presente por cuanto en esta se ha usado un enfoque cuantitativo y los factores que pueden causar estrés en el profesional sanitario se consolidaron en un cuestionario para medir la variable en una casa de salud de nivel dos; en cuanto a los resultados de Cremades, la sobrecarga laboral fue el principal factor estresor considerado por los profesionales, seguido de las interrupciones laborales y ambigüedad de roles, sin embargo no realizó correlaciones entre las dimensiones de estas dos variables, solo recalando que en la literatura revisada no se encontró relación entre estrés laboral y calidad de atención; en el estudio actual si se realizó la correlación entre estas dos variables y entre las dimensiones de cada una, encontrando que existe una relación positiva media y no significativa entre estas.

Los resultados del presente estudio radican en la relevancia que posee la evaluación del estrés laboral en el ámbito del COVID-19, demostrando que el estrés laboral sanitario si presenta relación con la calidad de la atención de los servicios de salud, es muy destacable que el estrés laboral en el ámbito sanitario obtuvo puntajes significativos altos en la dimensión de atributos de efecto constante, que incluye a los indicadores de posición social aceptada, salario y seguridad física. En cuanto a los resultados obtenidos en la calidad de atención, se destaca que el estrés laboral en general tiene una relación positiva media con la calidad de la atención de los servicios de salud.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existió una relación positiva media y no significativa entre el estrés laboral sanitario y la calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces, durante COVID-19.
2. Existió un nivel de estrés laboral alto en los profesionales sanitarios del hospital Básico de Vinces, siendo la dimensión de atributos de efecto constante la que mayor porcentaje representaba.
3. Existió un nivel de calidad de atención sanitaria global alta percibida por los usuarios externos del Hospital Básico de Vinces, siendo la dimensión de seguridad la que mayor porcentaje representaba.
4. Ninguna de las correlaciones entre las dimensiones del estrés laboral y la calidad de atención fueron considerables, ni significativas, las dimensiones que más correlación presentaron fueron las de atributos de efecto constante y seguridad, las dimensiones que menos correlación presentaron fueron las de atributos de efecto constante con empatía.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se sugiere enfocar programas que fomenten al pleno desarrollo de la salud mental de los profesionales sanitarios en épocas de enfermedades emergentes, ya que, si bien el estrés laboral no es causante directo de una calidad deficiente de los servicios sanitarios, el estrés laboral puede repercutir en otros ámbitos laborales, sirviendo esta investigación como base para estudios posteriores que relacionen la variable estrés laboral sanitario con otras variables inmersas en la vida laboral.

Se recomiendan consultas psicológicas constantes a los profesionales sanitarios con el objetivo de mantener una adecuada salud mental.

Se podría realizar futuras investigaciones por especialistas que realicen la medición del estrés de acuerdo a sintomatología psicósomática del profesional.

Se recomienda que en futuras investigaciones se relacione los niveles de estrés laboral de acuerdo al área laboral o profesión de los trabajadores de salud.

Se recomienda a la población mantener el distanciamiento social para evitar la sobrecarga laboral y aumento del número de casos del COVID-19.

## REFERENCIAS

1. Rodríguez R, Rivas S. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Med Segur Trab.* 2011;1(1: 1-262):17.
2. International Labour Office, Labour Administration LI and OS and HB. *Estrés en el trabajo: un reto colectivo.* Ginebra: OIT; 2016.
3. Mitchell C, <https://www.facebook.com/pahowho>. OPS/OMS | Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades [Internet]. Pan American Health Organization / World Health Organization. 2016 [citado 16 de abril de 2020]. Disponible en: [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es)
4. Consideraciones psicosociales y de salud mental durante el brote de COVID-19 - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. [citado 22 de mayo de 2020]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/documentos/consideraciones-psicosociales-salud-mental-durante-brote-covid-19>
5. [wcms\\_742732.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_742732.pdf) [Internet]. [citado 22 de mayo de 2020]. Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_742732.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_742732.pdf)
6. [9789241515085-eng.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/310944/9789241515085-eng.pdf) [Internet]. [citado 18 de abril de 2020]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/310944/9789241515085-eng.pdf>
7. El estrés, aliado de la pobreza de Latinoamérica [Internet]. World Bank. [citado 16 de mayo de 2020]. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2015/12/28/el-estres-aliado-de-la-pobreza-de-latinoamerica>
8. Mejía CR, Chacón JI, Enamorado-Leiva OM, Garnica LR, Chacón-Pedraza SA, García-Espinosa YA, et al. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo.* 2019;28(3):204-11.
9. Tawara NAZ, Puclla VFB, Kajatt FA, Huamani NZH, Cárdenas YLC. VÍCTOR MARCIAL ZAMORA MESÍA MINISTRO DE SALUD. :44.
10. Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud – Ministerio de Salud Pública [Internet]. [citado 1 de mayo de 2020]. Disponible en: <https://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-calidad-de-los-servicios-de-salud/>
11. [AC\\_0347\\_2019 02 MAYO.pdf](https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/archivos/AC_0347_2019%2002%20MAYO.pdf) [Internet]. [citado 16 de mayo de 2020]. Disponible en: [https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/archivos/AC\\_0347\\_2019%2002%20MAYO.pdf](https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/archivos/AC_0347_2019%2002%20MAYO.pdf)
12. [a19v40n07p08.pdf](http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p08.pdf) [Internet]. [citado 16 de mayo de 2020]. Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p08.pdf>
13. Osorio J, Cárdenas L. Estrés laboral: estudio de revisión. *Divers: Perspect Psicol.* 27 de marzo de 2017;13(1):81.



14. evelyn\_hwp\_spanish.pdf [Internet]. [citado 30 de abril de 2020]. Disponible en: [https://www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)
15. de M. Mensajes y acciones importantes para la prevención y el control del COVID-19 en las escuelas. :15.
16. OMS. OMS | Nuevo coronavirus - China [Internet]. WHO. World Health Organization; [citado 27 de mayo de 2020]. Disponible en: <http://www.who.int/csr/don/12-january-2020-novel-coronavirus-china/es/>
17. When health professionals look death in the eye\_ the mental health of professionals who deal daily with the 2019 coronavirus outbreak | Elsevier Enhanced Reader [Internet]. [citado 27 de mayo de 2020]. Disponible en: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0165178120306697?token=F238072D9C3EA4D3C6D2B3A7367752B10FB4D73B5DA39821D29D93AB43E8A64D05E34FF61DCBCF487CBF37F092D0401C>
18. Sun D, Yang D, Li Y, Zhou J, Wang W, Wang Q, et al. Psychological impact of 2019 novel coronavirus (2019-nCoV) outbreak in health workers in China. *Epidemiol Infect.* 2020;148:e96.
19. Wu W, Zhang Y, Wang P, Zhang L, Wang G, Lei G, et al. Psychological stress of medical staffs during outbreak of COVID-19 and adjustment strategy. *Journal of Medical Virology* [Internet]. [citado 27 de mayo de 2020];n/a(n/a). Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/jmv.25914>
20. Tobón - 2018 - Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos .pdf [Internet]. [citado 16 de julio de 2020]. Disponible en: <https://www.archivosdemedicina.com/medicina-de-familia/evaluacioacuten-de-la-calidad-de-los-servicios-meacutedicos-seguacuten-las-dimensiones-del-servqual-en-un-hospital-de-colombia.pdf>
21. Sarsosa-Prowesk K, Charria-Ortiz VH. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Rev Univ salud.* 29 de diciembre de 2017;20(1):44.
22. Aldrete M, Navarro C, Gonzales R, Leon S, Hidalgo G. Estrés y salud en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención. :9.
23. García-Moran M de C, Gil-Lacruz M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona.* 17 de febrero de 2016;0(019):11.
24. Sarafis P, Rousaki E, Tsounis A, Malliarou M, Lahana L, Bamidis P, et al. The impact of occupational stress on nurses' caring behaviors and their health related quality of life. *BMC Nurs.* diciembre de 2016;15(1):56.
25. Puerto - Repercusión del estrés laboral sobre la atención d.pdf [Internet]. [citado 24 de julio de 2020]. Disponible en: [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis\\_cremades\\_puerto.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis_cremades_puerto.pdf)
26. T-UIDE-2308.pdf [Internet]. [citado 16 de mayo de 2020]. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4093/1/T-UIDE-2308.pdf>

27. Uvidia O, Jacqueline G. EL ESTRÉS LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD Y LA RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL DR. EDUARDO MONTENEGRO DE CHILLANES, PROVINCIA DE BOLÍVAR. :144.
28. PIUAMSS018-2018.pdf [Internet]. [citado 18 de abril de 2020]. Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7974/1/PIUAMSS018-2018.pdf>
29. Tesis\_Torres Herrera Carlos Israel.pdf [Internet]. [citado 21 de abril de 2020]. Disponible en: [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/21428/1/Tesis\\_Torres%20Herrera%20Carlos%20Israel.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/21428/1/Tesis_Torres%20Herrera%20Carlos%20Israel.pdf)
30. Duchicela CCM, Elizabeth JPM. FACTORES ESTRESANTES QUE REPERCUTEN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, HOSPITAL SAN LUIS DE OTAVALO. :11.
31. 3859.pdf [Internet]. [citado 27 de abril de 2020]. Disponible en: <http://www.psycothema.es/pdf/3859.pdf>
32. pwh3sp.pdf [Internet]. [citado 27 de abril de 2020]. Disponible en: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/en/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf)
33. TFM\_2018\_BareaMolesAna.pdf [Internet]. [citado 27 de abril de 2020]. Disponible en: [http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/178256/TFM\\_2018\\_BareaMolesAna.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/178256/TFM_2018_BareaMolesAna.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
34. Hernández LH, Viera A. OCCUPATIONAL PSYCHOSOCIAL FACTORS RELATED WITH THE WORK ENGAGEMENT FROM THE JOB DEMANDS-RESOURCES MODEL IN CUBAN WORKERS. 2018. :5.
35. Martínez S, Hernández A. NECESIDAD DE ESTUDIOS Y LEGISLACIÓN SOBRE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO. 2005. 31(4):7.
36. Vieco Gómez, GF, Abello Llanos R. Psychosocial factors at work, stress and morbidity around the world. psdc. 1 de mayo de 2014;31(2):354-85.
37. Marín J. ¿Cómo medir el grado de exigencias psicológicas requeridas por el entorno educativo español en el alumno universitario? (how to measure the degree of psychological demands required for university students in Spanish environment?). WPOM-Working Papers on Operations Management. 12 de noviembre de 2012;3(2):58-70.
38. Marrero JR, Jalbar B. Las exigencias emocionales en el trabajo. El caso español. PapRevSoc. 27 de marzo de 2015;100(2):173.
39. Neffa JC, Centro de Estudios e Investigaciones Laborales (Argentina). Los riesgos psicosociales en el trabajo contribución a su estudio [Internet]. Buenos Aires; Corrientes; La Plata; Moreno: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales (CEIL-CONICET) : Universidad Metropolitana para la Educación y el Trabajo, Centro de Innovación para los Trabajadores ; Universidad Nacional del Nordeste, Facultad de Ciencias Económicas ; Universidad Nacional de La Plata, Facultad de Ciencias Económicas ; Universidad Nacional de Moreno, Departamento de Economía y Administración; 2015 [citado 1 de mayo de 2020]. Disponible en: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf>

40. Sebastián García O, Hoyo Delgado MÁ del. La carga mental de trabajo. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 2004.
41. Rivière J. La complejidad de tarea de las ocupaciones. 2009;32.
42. Díaz DES. [ Marcos Montero, Cynthia Pamela [ Torres Blas, Johana Marisa [ Vílchez Aguirre, Geraldine Jennifer. :40.
43. COPSOQ Iastas21 Versión 2 sensibilización (1).pdf [Internet]. [citado 1 de mayo de 2020]. Disponible en:  
[https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/COPSOQ%20Iastas21%20Versi%C3%B3n%202%20sensibilizaci%C3%B3n%20\(1\).pdf](https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/COPSOQ%20Iastas21%20Versi%C3%B3n%202%20sensibilizaci%C3%B3n%20(1).pdf)
44. Rojas\_ne.pdf [Internet]. [citado 7 de mayo de 2020]. Disponible en:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4173/Rojas\\_ne.pdf;jsessionid=F39861BBDFD98CC37C5A2B41E6945719?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4173/Rojas_ne.pdf;jsessionid=F39861BBDFD98CC37C5A2B41E6945719?sequence=1)
45. Fang Y. Temporales, Ritmo Y Jornadas De Trabajo. 2011;51.
46. Córdova-Cárdenas G-M, Palacio-Cinco R-R, Acosta-Quiroz C-O, Cortez-González J. Interrupciones en trabajadores del conocimiento y su relación con la profesión y el estado civil. El Profesional de la Informacion. 1 de mayo de 2014;23(4):373-82.
47. Santos A. LA PRODUCTIVIDAD DEL TRABAJO DEL TRABAJADOR DEL CONOCIMIENTO. Ingeniería Industrial. 1 de noviembre de 2008;17.
48. Bakker A, Demerouti E. La teoría de las demandas y los recursos laborales. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. diciembre de 2013;29(3):107-15.
49. Salanova M, Martínez I, Llorens S. UNA MIRADA MÁS “POSITIVA” A LA SALUD OCUPACIONAL DESDE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL POSITIVA EN TIEMPOS DE CRISIS: APORTACIONES DESDE EL EQUIPO DE INVESTIGACIÓN WoNT. 2014. 35(1):9.
50. Sarabia M. LOS FACTORES ESTRESORES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA DISTRIOLMEDO CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI. 2015. 2015;200.
51. Naranjo Pereira ML. Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. Rev Educación. 31 de diciembre de 2009;33(2):171.
52. Milán B. Significado del trabajo y estrés percibido en cuidados paliativos: factores asociados. 2016. :257.
53. RAE, RAE. esforzar, esforzarse | Diccionario panhispánico de dudas [Internet]. «Diccionario panhispánico de dudas». [citado 29 de abril de 2020]. Disponible en:  
<https://www.rae.es/dpd/esforzar>
54. Chiavenato I. Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. :518.
55. Warr P. Fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo: una perspectiva combinada. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. 1 de diciembre de 2013;29(3):99-106.

56. Ribas JMB. Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos. Editorial UOC; 2003. 356 p.
57. Real Academia Española [Internet]. [citado 29 de abril de 2020]. Disponible en: <https://www.rae.es/>
58. González V. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. :10.
59. Allen-Duck A, Robinson JC, Stewart MW. Healthcare Quality: A Concept Analysis. Nurs Forum. octubre de 2017;52(4):377-86.
60. Maritza, Vásquez C. MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS Maritza Torres Samuel. :21.
61. Díaz C. Revisión de temas fundamentales en sistemas de salud. 295 Artículos de revisión Rev Med Inst Mex Seguro Soc. 2018;10.
62. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Revista Perspectivas. octubre de 2014;(34):181-209.
63. TOG National Car Rental.pdf [Internet]. [citado 29 de abril de 2020]. Disponible en: <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/3422/TOG%20National%20Car%20Rental.pdf?sequence=2>
64. Parra M, Duque E. Análisis de los modelos de medición de calidad percibida del servicio aplicados en la industria de hospitalidad. Revista Perspectiva Empresarial [Internet]. 2015 [citado 30 de abril de 2020];2(2). Disponible en: <https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/perspectiva-empresarial/article/view/82>
65. Núñez L, Juárez J. ANÁLISIS COMPARATIVO DE MODELOS DE EVALUACIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO A PARTIR DE SUS DIMENSIONES Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. 3C Empresa. 23 de febrero de 2018;7(1):49-59.
66. Gómez C. Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño Deporte [Internet] [<http://purl.org/dc/dcmitype/Text>]. Universidad de La Rioja; 2015 [citado 30 de abril de 2020]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=46490>
67. DeCS Server - List Terms [Internet]. [citado 10 de julio de 2020]. Disponible en: <http://decs.bvsalud.org/cgi-bin/wxis1660.exe/decsserver/>
68. DeCS - Descriptores en Ciencias de la Salud [Internet]. [citado 10 de julio de 2020]. Disponible en: <http://decs.bvsalud.org/E/homepagee.htm>
69. de Gallardo y de Gil - 2005 - Situaciones generadoras de los niveles de estrés e.pdf [Internet]. [citado 24 de julio de 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/309/30990110.pdf>
70. TGT-589.pdf [Internet]. [citado 24 de julio de 2020]. Disponible en: <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1957/1/TGT-589.pdf>

71. 94415759002.pdf [Internet]. [citado 24 de julio de 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/944/94415759002.pdf>
72. Metodología investigación: Determinación del tamaño muestral [Internet]. [citado 10 de julio de 2020]. Disponible en: <https://www.fisterra.com/formacion/metodologia-investigacion/determinacion-tamano-muestral/>
73. Kilic S. Cronbachs Alpha Reliability Coefficient. *Journal of Mood Disorders*. 1 de enero de 2016;6:1.
74. Apache Hadoop [Internet]. [citado 15 de julio de 2020]. Disponible en: <https://hadoop.apache.org/>
75. Massons - DOCUMENTOS DEL LABORATORI D'ESTADÍSTICA APLICADA.pdf [Internet]. [citado 15 de julio de 2020]. Disponible en: <https://metodo.uab.cat/cursos/CE/2019-20CEgua.pdf>
76. Determinación del tamaño muestral [Internet]. [citado 19 de julio de 2020]. Disponible en: <https://www.fisterra.com/mbe/investiga/9muestras/9muestras2.asp>
77. Armitage P, Berry G, Matthews JNS. *Statistical methods in medical research*. 4th ed. Malden, MA: Blackwell Science; 2001. 817 p.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	MÉTODO
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>				<b>Tipo de Investigación:</b> Enfoque Cuantitativo <b>Diseño de Investigación:</b> Básico, no experimental, descriptivo y correlacional. <b>Población:</b> 80 profesionales y 117 usuarios externos. <b>Muestra:</b> 80 profesionales y 88 usuarios externos <b>Muestreo:</b> Censal para profesionales y probabilístico aleatorio simple para usuarios externos <b>Técnicas:</b> Encuestas <b>Instrumentos:</b> Cuestionarios
¿Cuál es la relación del nivel de estrés laboral sanitario y el nivel de la calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces, durante COVID-19, Ecuador, 2020?	Determinar la relación del nivel de estrés laboral sanitario y el nivel de calidad de atención percibidos por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces, durante COVID-19, Ecuador, 2020.	Existe una relación positiva entre el nivel de estrés laboral sanitario y el nivel de calidad de atención percibidos por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.	Estrés laboral	Atributos de efecto constante	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14  15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44	
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>				
1) ¿Cuál es el nivel de estrés laboral sanitario en los profesionales del Hospital Básico de Vinces, durante COVID-19, Ecuador, 2020?	1) Describir el estrés laboral en sus dimensiones atributos de efecto constante y atributos de disminución adicional, percibidos por profesionales sanitarios del Hospital Básico de Vinces, durante COVID-19, Ecuador, 2020.	1) El estrés laboral sanitario en su dimensión, atributos de efecto constante es más valorado por los profesionales del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.	Calidad de atención Sanitaria	Elementos tangibles	1,2,3,4,5,	
2) ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad empatía, capacidad de respuesta y seguridad, percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces, durante COVID-19, Ecuador, 2020?	2) Evaluar la calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad, percibidos por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces, durante COVID-19, Ecuador, 2020.	2) La calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles fiabilidad y seguridad son más valoradas por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.		Empatía	6,7,8,9,10,11,	
				Fiabilidad	12,13,14,15,16,17,	
				Capacidad de Respuesta	18,19,20,21,22	
3) ¿Cuáles son las valoraciones entre el estrés laboral sanitario y la calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad empatía, capacidad de respuesta y seguridad, percibidos por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020?	3) Comparar las valoraciones entre las dimensiones del estrés laboral sanitario y la calidad de atención percibidos por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.	3) Existe un relación directa entre las valoraciones de las dimensiones del estrés laboral sanitario y la calidad de atención percibidos por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.		Seguridad	23,24,25	

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CATEGORÍA	NIVEL Y RANGO	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrés laboral	La Organización Internacional del trabajo lo define como una reacción emocional y corporal originada por una desproporción entre los requerimientos laborales apreciados y los instrumentos y competencias que posee la persona para afrontar esos requerimientos.( 2)	Es cuando los trabajadores presentan respuestas psíquicas y de comportamiento desfavorables provocadas por las tensiones y requerimientos de sus jefes, usuarios u otros causantes, como el escenario físico de su puesto de trabajo, agresividad laboral o intimidación laboral. (65)	Atributos de efecto constante  Atributos de disminución adicional	Posición social aceptada Salarios Seguridad física  Control del entorno Claridad del ambiente Relaciones interpersonales Variedad de la tarea Objetivos externos Uso de capacidades	1,2,3,4,5, 6,7,8, 9,10,11,12,13, 14  15,16,17,18 19,20,21, 22,23,24,25,26,27 28,29,30,31,32, 33,34,35,36,37,38 39,40,41,32,43,44	1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Indiferente 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo	Bajo (0 - 33.3%)  Medio (33.4% - 66.6%)  Alto (66.7% - 100%)	Likert Totalmente en desacuerdo 0-20; en desacuerdo 20-40; indiferente 40-60; de acuerdo 60-80 y totalmente de acuerdo 80-100).
Calidad de atención	Allen Duck et al. La definen como la estimación y suministro de atención en salud efectiva, que cumpla los criterios de seguridad, que sea brindada de manera excelente y que el producto final sea lograr una salud de calidad para el paciente-usuario.(58)	Es cuando se prestan servicios equilibrados y establecidos de acuerdo a las normativas de calidad que distinguen a las asistencias o protecciones de salud brindados.(66)	Elementos tangibles  Empatía  Fiabilidad  Capacidad de respuesta  Seguridad	Aspecto Físico de las instalaciones Aspecto físico de los equipos Aspecto Físico del personal Aspecto físico de los medios de comunicación  Atención individualizada a los usuarios Los trabajadores comprenden las necesidades de cada usuario Preocupación por el usuario  Cumplen lo prometido Interés por solucionar los problemas Realizan bien el servicio la primera vez Concluir el servicio en el tiempo prometido Brindan el servicio en el tiempo establecido No cometen errores  Puntualidad en la atención Servicio ágil y rápido Disponibilidad de ayuda Profesional no está demasiado ocupado  Clientes se sienten seguros Amabilidad de los empleados Empleados con conocimientos suficientes	1,2 3, 4, 5,  6,7, 8, 9,10,11,  12, 13, 14, 15, 16, 17,  18, 19, 20, 21,22,  23, 24, 25	1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Indiferente 4 De acuerdo 5 Totalmente	Deficiente (0 - 33.3%)  Media (33.4% - 66.6%)  Alta (66.7% - 100%)	Likert Totalmente en desacuerdo 0-20; en desacuerdo 20-40; indiferente 40-60; de acuerdo 60-80 y totalmente de acuerdo 80-100).

### Anexo 3. Cálculo de tamaño de la muestra de usuarios externos

## ESTIMAR UNA PROPORCIÓN

Total de la población (N) (Si la población es infinita, dejar la casilla en blanco)	117
Nivel de confianza o seguridad (1- $\alpha$ )	95%
Precisión (d)	3%
Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir) (Si no tenemos dicha información $p=0.5$ que maximiza el tamaño muestral)	5%
<b>TAMAÑO MUESTRAL (n)</b>	<b>74</b>

## EL TAMAÑO MUESTRAL AJUSTADO A PÉRDIDAS

Proporción esperada de pérdidas (R)	15%
<b>MUESTRA AJUSTADA A LAS PÉRDIDAS</b>	<b>88</b>

Fuente: Fisterra. Calculadora en Excel para tamaño muestral

**Autores:** *Beatriz López Calviño*

*Salvador Pita Fernández*

*Sonia Pértega Díaz*

*Teresa Seoane Pillado*

*Unidad de epidemiología clínica y bioestadística*

*Complejo Hospitalario Universitario A Coruña*

<https://www.fisterra.com/mbe/investiga/9muestras/9muestras2.asp>



## Anexo 4. Instrumento de recolección de datos



# ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Cuestionario sobre estrés laboral durante COVID-19

Por favor, le solicitamos llenar la siguiente encuesta, la cual es muy importante para valorar su nivel de estrés.

#### 1. Datos Generales

EDAD: \_\_\_\_ años

FECHA: \_\_\_\_\_ N

SEXO:

1. Masculino

2. Femenino

ÁREA EN LA QUE LABORA:

1. Emergencia    2. Sala de Hospitalización    3. Área de cuidados intensivos  
4. Área administrativa    5. Área de estadística    6. Consulta externa

#### 2. Datos específicos

Por favor, lea detenidamente cada pregunta y coloque un aspa X de acuerdo a lo que usted crea conveniente.

Solo responda las cuadrículas en blanco.

ÍTEM	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>DIMENSIÓN: ATRIBUTOS DE EFECTO CONSTANTE</b>					
<b>Indicador: Posición social aceptada</b>					
1. ¿Sientes que si no haces bien tu trabajo, muchas personas pueden verse afectadas?					
2. ¿El trabajo que desempeñas es muy importante dentro del esquema general del Hospital?					
3. ¿Sientes que el trabajo que realizas no es bien considerado por tus compañeros?					
4. ¿En tu trabajo te tratan con justicia e igualdad?					
5. ¿Sientes que los pacientes no valoran tu trabajo?					
<b>Indicador: Salario</b>					
6. ¿Actualmente su salario no está basado en los resultados obtenidos en el trabajo?					
7. ¿Está preocupado(a) por ser despedido o por la no renovación de su contrato?					
8. ¿Su actual salario, no compensa el esfuerzo que realiza?					
<b>Indicador: Seguridad física</b>					
9. ¿Su trabajo incluye el uso de equipamiento especial para protegerse de contagios?					
10. ¿Su trabajo requiere esfuerzo físico excesivo?					
11. ¿En el espacio físico donde trabajas, tiene alto riesgo de contagiarse de COVID-19?					
12. ¿En su trabajo está en contacto con personas que pueden tener o tienen COVID-19?					
13. ¿Tiene miedo de contagiarse de COVID-19 y contagiar a su familia?					
14. ¿Las herramientas utilizadas en tu trabajo no son lo necesariamente especializados?					
<b>DIMENSIÓN: ATRIBUTOS DE DISMINUCIÓN ADICIONAL</b>					
<b>Indicador: Control del entorno</b>					

15. ¿Su trabajo le impide tomar la decisión de cómo organizarlo?					
16. ¿Su trabajo le permite decidir el orden en el cual realizar las actividades propias del mismo?					
17. ¿Tiene la capacidad de manejar las circunstancias presentadas actualmente en su trabajo?					
18. ¿Puede controlar las situaciones que se presentan actualmente en su trabajo?					
<b>Indicador: Claridad del ambiente</b>					
19. ¿Su trabajo incluye actualmente una gran variedad de tareas debido a la pandemia del COVID-19?					
20. ¿Se siente desconcertado por las situaciones que se están presentando actualmente en su trabajo?					
21. ¿Crees que el panorama que actualmente se presenta en tu trabajo en el ámbito del COVID-19 es incierto?					
<b>Indicador: Relaciones interpersonales</b>					
22. ¿Ha tenido que aislarse para evitar contagiar a su familia?					
23. ¿Las relaciones con sus amigos se han visto afectadas por su trabajo?					
24. ¿En su trabajo, tiene las mismas oportunidades de relacionarse con las personas que antes de la pandemia por COVID-19?					
25. ¿Tiene la oportunidad de conversar con otras personas en su trabajo, aunque esto no sea necesario para llevar a cabo sus actividades laborales?					
26. ¿Ha disminuido el nivel de cooperación entre usted y sus compañeros a partir de la pandemia de COVID-19?					
27. ¿Ha disminuido el nivel de apoyo de sus superiores a partir de la pandemia de COVID-19?					
<b>Indicador: Variedad de la tarea</b>					
28. ¿Aparecieron nuevas situaciones, problemas y cuestiones diferentes a las que aparecían de forma cotidiana en su trabajo?					
29. ¿Actualmente en su trabajo, se producen situaciones que requieren métodos o procedimientos diferentes a los que habitualmente se realizaban?					
30. ¿Actualmente requiere otros métodos o procedimientos para realizar actividades laborales consideradas cotidianas?					
31. ¿Las tareas que realiza actualmente en su trabajo son complicadas?					
32. ¿Te han cambiado de puesto en tu trabajo a partir de la pandemia por COVID-19?					
<b>Indicador: Objetivos externos</b>					
33. ¿Aumentó tu carga laboral a partir de la pandemia por COVID-19?					
34. ¿A partir de la pandemia por COVID-19 tiene mayor aprecio por su trabajo?					
35. ¿Siente poca afinidad por tu trabajo, a partir de la pandemia por COVID-19?					

36. ¿Necesitas mayor información acerca de cómo realizar tu trabajo en el contexto del COVID-19?					
37. ¿A partir de la pandemia por el COVID-19 ves tu trabajo como un desafío?					
38. ¿Actualmente tiene diferencias con su familia relacionada a las actividades laborales?					
<b>Indicador: Uso de capacidades</b>					
39. ¿Su trabajo le ofrece muchas posibilidades de poner en práctica todas sus habilidades?					
40. ¿Actualmente su trabajo implica gestionar problemas que no había manejado anteriormente?					
41. ¿Tu trabajo te permite la adquisición de nuevos conocimientos?					
42. ¿Tu trabajo te permite crecer profesionalmente?					
43. ¿Su trabajo le permite crecer personalmente?					
44. ¿Debe ocultar sus emociones en su trabajo?					

**INSTRUCCIONES:** Este formulario cuenta de 44 preguntas, a las mismas que el profesional debe responder en función de su realidad. También se presentan las instrucciones para que el profesional rellene correctamente el cuestionario, siendo 5 totalmente de acuerdo y 1 totalmente en desacuerdo, y en las preguntas: 2,4,15,16,17,18,24,25,34,39,41,42 y 43 1 totalmente de acuerdo y 5 totalmente en desacuerdo.

## Anexo 5. Validez del instrumento de recolección de datos estrés laboral

### DECLARACIÓN JURADA EXPERTO 1

#### DECLARACIÓN JURADA DEL EXPERTO EN EL TEMA

Yo, Alexandra del Rocío Coello Carriel, identificado (a) con CI N.° 120240207-7 y con domicilio en la Parroquia urbana Balzar de Vinces, de la Ciudad de Vinces, Provincia de los Ríos, **DECLARO BAJO JURAMENTO** tener la siguiente información:

Grado o Título (1)	Carrera o programa	Especialización (de ser el caso)	Tiempo de experiencia docente relacionada al tema (años)	Tiempo de experiencia laboral específica vinculada al tema (años)	Tiempo de experiencia en investigación relacionado al tema
Bachiller	Medicina		25	10	10
Magister	Medicina	Epidemiología	6	6	6

Realizo la presente declaración jurada manifestando que la información proporcionada es verdadera y autorizo la verificación de lo declarado.

Vinces, 01 de Junio de 2020

*Alexandra del Rocío Coello Carriel*

NOMBRES Y APELLIDOS

CI

1202402077

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL DE PROFESIONALES SANITARIOS**

N°	DIMENSIONES/TEMAS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1 ATRIBUTOS DE EFECTO CONSTANTE</b>								
1	¿Sientes que si no haces bien tu trabajo, muchas personas pueden verse afectadas?	X		X		X		
2	¿El trabajo que desempeñas es muy importante dentro del esquema general del Hospital?	X		X		X		
3	¿Sientes que el trabajo que realizas no es bien considerado por tus compañeros?	X		X		X		
4	¿En tu trabajo te tratan con justicia e igualdad?	X		X		X		
5	¿Sientes que los pacientes no valoran tu trabajo?	X		X		X		
6	¿Actualmente su salario no está basado en los resultados obtenidos en el trabajo?	X		X		X		
7	¿Está preocupado(a) por ser despedido o por la no renovación de su contrato?	X		X		X		
8	¿Su actual salario, no compensa el esfuerzo que realiza?	X		X		X		
9	¿Su trabajo incluye el uso de equipamiento especial para protegerse de contagios?	X		X		X		
10	¿Su trabajo requiere esfuerzo físico excesivo?	X		X		X		
11	¿En el espacio físico donde trabajas, tiene alto riesgo de contagiarse de COVID-19?	X		X		X		
12	¿En su trabajo está en contacto con personas que pueden tener o tienen COVID-19?	X		X		X		
13	¿Tiene miedo de contagiarse de COVID-19 y contagiar a su familia?	X		X		X		
14	¿Las herramientas utilizadas en tu trabajo no son lo necesariamente especializados?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2 ATRIBUTOS DE DISMINUCIÓN ADICIONAL</b>								
15	¿Su trabajo le impide tomar la decisión de cómo organizarlo?	X		X		X		
16	¿Su trabajo le permite decidir el orden en el cual realizar las actividades propias del mismo?	X		X		X		
17	¿Tiene la capacidad de manejar las circunstancias presentadas actualmente en su trabajo?	X		X		X		
18	¿Puede controlar las situaciones que se presentan actualmente en su trabajo?	X		X		X		
19	¿Su trabajo incluye actualmente una gran variedad de tareas debido a la pandemia del COVID-19?	X		X		X		
20	¿Se siente desconcertado por las situaciones que se están presentado actualmente en su trabajo?	X		X		X		
21	¿Crees que el panorama que actualmente se presenta en tu trabajo en el ámbito del COVID-19 es incierto?	X		X		X		
22	¿Ha tenido que aislarse para evitar contagiar a su familia?	X		X		X		
23	¿Las relaciones con sus amigos se han visto afectadas por su trabajo?	X		X		X		
24	¿En su trabajo, tiene las mismas oportunidades de relacionarse con las personas que antes de la pandemia por COVID-19?	X		X		X		
25	¿Tiene la oportunidad de conversar con otras personas en su trabajo, aunque esto no sea necesario para llevar a cabo sus actividades laborales?	X		X		X		
26	¿Ha disminuido el nivel de cooperación entre usted y sus compañeros a partir de la pandemia de COVID-19?	X		X		X		
27	¿Ha disminuido el nivel apoyo de sus superiores a partir de la pandemia de COVID-19?	X		X		X		
28	¿Aparecieron nuevas situaciones, problemas y cuestiones diferentes a las que aparecían de forma cotidiana en su trabajo?	X		X		X		
29	¿Actualmente en su trabajo, se producen situaciones que requieren métodos o procedimientos diferentes a los que habitualmente se realizaban?	X		X		X		
30	¿Actualmente requiere otros métodos o procedimientos para realizar actividades laborales consideradas cotidianas?	X		X		X		
31	¿Las tareas que realiza actualmente en su trabajo son complicadas?	X		X		X		
32	¿Te han cambiado de puesto en tu trabajo a partir de la pandemia por COVID 19?	X		X		X		



34	¿A partir de la pandemia por COVID-19 tiene mayor aprecio por su trabajo?	X		X		X	
35	¿Siente poca afinidad por tu trabajo, a partir de la pandemia por COVID-19?	X		X		X	
36	¿Necesitas mayor información acerca de cómo realizar tu trabajo en el contexto del COVID-19?	X		X		X	
37	¿A partir de la pandemia por el COVID-19 ves tu trabajo como un desafío?	X		X		X	
38	¿Actualmente tiene diferencias con su familia relacionada a las actividades laborales?	X		X		X	
39	¿Su trabajo le ofrece muchas posibilidades de poner en práctica todas sus habilidades?	X		X		X	
40	¿Actualmente su trabajo implica gestionar problemas que no había manejado anteriormente?	X		X		X	
41	¿Tu trabajo te permite la adquisición de nuevos conocimientos?	X		X		X	
42	¿Tu trabajo te permite crecer profesionalmente?	X		X		X	
43	¿Su trabajo le permite crecer personalmente?	X		X		X	
44	¿Debe ocultar sus emociones en su trabajo?	X		X		X	

**Observaciones:** (Precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)      Aplicable después de corregir ( )  
 No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del juez/validador, Dr/Mg.  
Carriel Baello Alejandro Del Rosio

DNI 1202402077

Especialidad del Validador... Magister

Fecha... 01 de junio del 2020

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 Relevancia: El ítem es el apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.  
 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

  
 Firma del experto informante

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia, cuando los ítems planteados Son suficientes para medir la dimensión.

# REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 1

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR,  
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Quito, 25/07/2020

## CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que CARRIEL COELLO ALEXANDRA DEL ROCIO, con documento de identificación número 1202402077, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: CARRIEL COELLO ALEXANDRA DEL ROCIO  
Número de documento de identificación: 1202402077  
Nacionalidad: Ecuador  
Género: FEMENINO

### Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-02-68283
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	DOCTORA EN MEDICINA Y CIRUGIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2002-05-27
Observaciones	

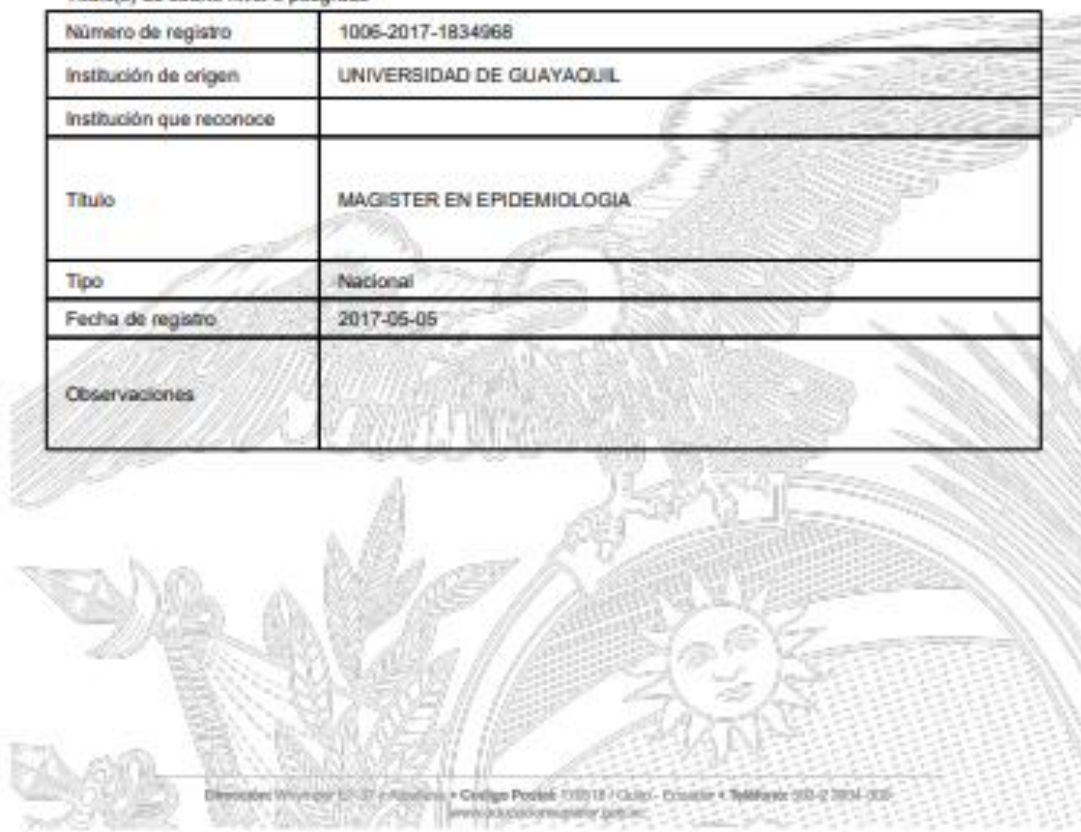


Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1017-08-674720
Institución de origen	UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR
Institución que reconoce	
Título	DIPLOMA SUPERIOR EN GERENCIA DE POLITICAS DE SALUD
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2008-04-28
Observaciones	

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1005-2017-1834968
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN EPIDEMIOLOGIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2017-05-05
Observaciones	





## DECLARACIÓN JURADA EXPERTO 2

### DECLARACIÓN JURADA DEL EXPERTO EN EL TEMA

Yo, Letty Jesús Carpio Guacón, identificado (a) con CI N.º 120515429-5 y con domicilio en la Parroquia urbana Isla de Bejucal, del Cantón Baba, Provincia de los Ríos, **DECLARO BAJO JURAMENTO** tener la siguiente información:

Grado o Título (1)	Carrera o programa	Especialización (de ser el caso)	Tiempo de experiencia docente relacionada al tema (años)	Tiempo de experiencia a laboral específica vinculada al tema (años)	Tiempo de experiencia en investigación relacionado al tema
Bachiller	Obstetricia		6	6	6
Magíster	Gerencia clínica	Salud sexual y reproductiva	4	4	4

Realizo la presente declaración jurada manifestando que la información proporcionada es verdadera y autorizo la verificación de lo declarado.

Vinces, 01 de junio de 2020.

Letty Jesús Carpio Guacón

NOMBRES Y APELLIDOS

CI 120515429-5

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL DE PROFESIONALES SANITARIOS**

N°	DIMENSIONES/ÍTEM	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1 ATRIBUTOS DE EFECTO CONSTANTE</b>								
1	¿Sientes que si no haces bien tu trabajo, muchas personas pueden verse afectadas?	X		X		X		
2	¿El trabajo que desempeñas es muy importante dentro del esquema general del Hospital?	X		X		X		
3	¿Sientes que el trabajo que realizas no es bien considerado por tus compañeros?	X		X		X		
4	¿En tu trabajo te tratan con justicia e igualdad?	X		X		X		
5	¿Sientes que los pacientes no valoran tu trabajo?	X		X		X		
6	¿Actualmente su salario no está basado en los resultados obtenidos en el trabajo?	X		X		X		
7	¿Está preocupado(a) por ser despedido o por la no renovación de su contrato?	X		X		X		
8	¿Su actual salario, no compensa el esfuerzo que realiza?	X		X		X		
9	¿Su trabajo incluye el uso de equipamiento especial para protegerse de contagios?	X		X		X		
10	¿Su trabajo requiere esfuerzo físico excesivo?	X		X		X		
11	¿En el espacio físico donde trabajas, tiene alto riesgo de contagiarse de COVID-19?	X		X		X		
12	¿En su trabajo está en contacto con personas que pueden tener o tienen COVID-19?	X		X		X		
13	¿Tiene miedo de contagiarse de COVID-19 y contagiar a su familia?	X		X		X		
14	¿Las herramientas utilizadas en tu trabajo no son lo necesariamente especializados?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2 ATRIBUTOS DE DISMINUCIÓN ADICIONAL</b>								
15	¿Su trabajo le impide tomar la decisión de cómo organizarlo?	X		X		X		
16	¿Su trabajo le permite decidir el orden en el cual realizar las actividades propias del mismo?	X		X		X		
17	¿Tiene la capacidad de manejar las circunstancias presentadas actualmente en su trabajo?	X		X		X		
18	¿Puede controlar las situaciones que se presentan actualmente en su trabajo?	X		X		X		
19	¿Su trabajo incluye actualmente una gran variedad de tareas debido a la pandemia del COVID-19?	X		X		X		
20	¿Se siente desconcertado por las situaciones que se están presentado actualmente en su trabajo?	X		X		X		
21	¿Crees que el panorama que actualmente se presenta en tu trabajo en el ámbito del COVID-19 es incierto?	X		X		X		
22	¿Ha tenido que aislarse para evitar contagiar a su familia?	X		X		X		
23	¿Las relaciones con sus amigos se han visto afectadas por su trabajo?	X		X		X		
24	¿En su trabajo, tiene las mismas oportunidades de relacionarse con las personas que antes de la pandemia por COVID-19?	X		X		X		
25	¿Tiene la oportunidad de conversar con otras personas en su trabajo, aunque esto no sea necesario para llevar a cabo sus actividades laborales?	X		X		X		
26	¿Ha disminuido el nivel de cooperación entre usted y sus compañeros a partir de la pandemia de COVID-19?	X		X		X		
27	¿Ha disminuido el nivel apoyo de sus superiores a partir de la pandemia de COVID-19?	X		X		X		
28	¿Aparecieron nuevas situaciones, problemas y cuestiones diferentes a las que aparecían de forma cotidianas en su trabajo?	X		X		X		
29	¿Actualmente en su trabajo, se producen situaciones que requieren métodos o procedimientos diferentes a los que habitualmente se realizaban?	X		X		X		
30	¿Actualmente requiere otros métodos o procedimientos para realizar actividades laborales consideradas cotidianas?	X		X		X		
31	¿Las tareas que realiza actualmente en su trabajo son complicadas?	X		X		X		
32	¿Te han cambiado de puesto en tu trabajo a partir de la pandemia por COVID 19?	X		X		X		

33	¿Aumentó tu carga laboral a partir de la pandemia por COVID 19?	X	X	X	
34	¿A partir de la pandemia por COVID-19 tiene mayor aprecio por su trabajo?	X	X	X	
35	¿Siente poca afinidad por tu trabajo, a partir de la pandemia por COVID-19?	X	X	X	
36	¿Necesitas mayor información acerca de cómo realizar tu trabajo en el contexto del COVID-19?	X	X	X	
37	¿A partir de la pandemia por el COVID-19 ves tu trabajo como un desafío?	X	X	X	
38	¿Actualmente tiene diferencias con su familia relacionada a las actividades laborales?	X	X	X	
39	¿Su trabajo le ofrece muchas posibilidades de poner en práctica todas sus habilidades?	X	X	X	
40	¿Actualmente su trabajo implica gestionar problemas que no había manejado anteriormente?	X	X	X	
41	¿Tu trabajo te permite la adquisición de nuevos conocimientos?	X	X	X	
42	¿Tu trabajo te permite crecer profesionalmente?	X	X	X	
43	¿Su trabajo le permite crecer personalmente?	X	X	X	
44	¿Debe ocultar sus emociones en su trabajo?	X	X	X	

**Observaciones:** (Precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)      Aplicable después de corregir ( )  
No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del juez/validador: Dr/Mg  
Carpio Guarcón Jetty Jesús

DNI: 1.20.915429-5

Especialidad del Validador: Magister

Fecha: 01 de junio del 2020

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
Relevancia: El ítem es el apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.  
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Jetty Luepio  
Firma del experto informante

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



## REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 2

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR,  
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Quito, 25/07/2020

### CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que CARPIO GUAICON LETTY JESUS, con documento de identificación número 1205154295, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: CARPIO GUAICON LETTY JESUS  
Número de documento de identificación: 1205154295  
Nacionalidad: Ecuador  
Género: FEMENINO

#### Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1006-2016-1752815
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN GERENCIA CLINICA EN SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2016-10-25
Observaciones	



Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1013-06-718144
Institución de origen	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHYO
Institución que reconoce	
Título	OBSTETRIZ
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2006-11-08
Observaciones	

**OBSERVACIÓN:**

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento del registro. Para mayor información sobre las instituciones acreditadas en el Ecuador, ingresar a <https://infoeducacionsuperior.gob.ec/>
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

**IMPORTANTE:** La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 129 de la Ley Orgánica Superior y 19 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En el caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada, se recomienda solicitar a la institución del sistema educación superior que suscribió el título, la rectificación correspondiente.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección: [www.educacionsuperior.gob.ec](http://www.educacionsuperior.gob.ec)

Alexandra Navarrete Fuentes  
Directora de Registro de Títulos  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



1001194265

GENERADO: 25/07/2020 6:54 PM

## DECLARACIÓN JURADA EXPERTO 3

### DECLARACIÓN JURADA EXPERTO 3

#### DECLARACIÓN JURADA DEL EXPERTO EN EL TEMA

Yo, Kilder Maynor Carranza Samanez, identificado (a) con DNI N.º 40320045 y con domicilio en Av. Balta 025, Chiclayo, Lambayeque, Perú, **DECLARO BAJO JURAMENTO** tener la siguiente información:

Grado o Título (1)	Carrera o programa	Especialización (de ser el caso)	Tiempo de experiencia docente relacionada al tema (años)	Tiempo de experiencia laboral específica vinculada al tema (años)	Tiempo de experiencia en investigación relacionado al tema
Bachiller	Odontología		12	12	12
Cirujano Dentista			11	11	11
Magister	Estomatología		8	8	8
Máster	Docencia	Máster universitario en ciencias odontológicas	1	1	1
Doctor	Ciencias Odontológicas	Doctorado Internacional	1	1	1

Realizo la presente declaración jurada manifestando que la información proporcionada es verdadera y autorizo la verificación de lo declarado.

Chiclayo, .....01..... de .....Junio..... de 2020..



NOMBRES Y  
APELLIDOS

CI

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL DE PROFESIONALES SANITARIOS**

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1 ATRIBUTOS DE EFECTO CONSTANTE</b>								
1	¿Sientes que si no haces bien tu trabajo, muchas personas pueden verse afectadas?	X		X		X		
2	¿El trabajo que desempeñas es muy importante dentro del esquema general del Hospital?	X		X		X		
3	¿Sientes que el trabajo que realizas no es bien considerado por tus compañeros?	X		X		X		
4	¿En tu trabajo te tratan con justicia e igualdad?	X		X		X		
5	¿Sientes que los pacientes no valoran tu trabajo?	X		X		X		
6	¿Actualmente su salario no está basado en los resultados obtenidos en el trabajo?	X		X		X		
7	¿Está preocupado(a) por ser despedido o por la no renovación de su contrato?	X		X		X		
8	¿Su actual salario, no compensa el esfuerzo que realiza?	X		X		X		
9	¿Su trabajo incluye el uso de equipamiento especial para protegerse de contagios?	X		X		X		
10	¿Su trabajo requiere esfuerzo físico excesivo?	X		X		X		
11	¿En el espacio físico donde trabajas, tiene alto riesgo de contagiarse de COVID-19?	X		X		X		
12	¿En su trabajo está en contacto con personas que pueden tener o tienen COVID-19?	X		X		X		
13	¿Tiene miedo de contagiarse de COVID-19 y contagiar a su familia?	X		X		X		
14	¿Las herramientas utilizadas en tu trabajo no son lo necesariamente especializados?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2 ATRIBUTOS DE DISMINUCIÓN ADICIONAL</b>								
15	¿Su trabajo le impide tomar la decisión de cómo organizarlo?	X		X		X		
16	¿Su trabajo le permite decidir el orden en el cual realizar las actividades propias del mismo?	X		X		X		
17	¿Tiene la capacidad de manejar las circunstancias presentadas actualmente en su trabajo?	X		X		X		
18	¿Puede controlar las situaciones que se presentan actualmente en su trabajo?	X		X		X		
19	¿Su trabajo incluye actualmente una gran variedad de tareas debido a la pandemia del COVID-19?	X		X		X		
20	¿Se siente desconcertado por las situaciones que se están presentado actualmente en su trabajo?	X		X		X		
21	¿Crees que el panorama que actualmente se presenta en tu trabajo en el ámbito del COVID-19 es incierto?	X		X		X		
22	¿Ha tenido que aislarse para evitar contagiar a su familia?	X		X		X		
23	¿Las relaciones con sus amigos se han visto afectadas por su trabajo?	X		X		X		
24	¿En su trabajo, tiene las mismas oportunidades de relacionarse con las personas que antes de la pandemia por COVID-19?	X		X		X		
25	¿Tiene la oportunidad de conversar con otras personas en su trabajo, aunque esto no sea necesario para llevar a cabo sus actividades laborales?	X		X		X		
26	¿Ha disminuido el nivel de cooperación entre usted y sus compañeros a partir de la pandemia de COVID-19?	X		X		X		
27	¿Ha disminuido el nivel apoyo de sus superiores a partir de la pandemia de COVID-19?	X		X		X		
28	¿Aparecieron nuevas situaciones, problemas y cuestiones diferentes a las que aparecían de forma cotidiana en su trabajo?	X		X		X		
29	¿Actualmente en su trabajo, se producen situaciones que requieren métodos o procedimientos diferentes a los que habitualmente se realizaban?	X		X		X		
30	¿Actualmente requiere otros métodos o procedimientos para realizar actividades laborales consideradas cotidianas?	X		X		X		
31	¿Las tareas que realiza actualmente en su trabajo son complicadas?	X		X		X		
32	¿Te han cambiado de puesto en tu trabajo a partir de la pandemia por COVID 19?	X		X		X		



33	¿Aumentó tu carga laboral a partir de la pandemia por COVID 19?	X	X	X	
34	¿A partir de la pandemia por COVID-19 tiene mayor aprecio por su trabajo?	X	X	X	
35	¿Siente poca afinidad por tu trabajo, a partir de la pandemia por COVID-19?	X	X	X	
36	¿Necesitas mayor información acerca de cómo realizar tu trabajo en el contexto del COVID-19?	X	X	X	
37	¿A partir de la pandemia por el COVID-19 ves tu trabajo como un desafío?	X	X	X	
38	¿Actualmente tiene diferencias con su familia relacionada a las actividades laborales?	X	X	X	
39	¿Su trabajo le ofrece muchas posibilidades de poner en práctica todas sus habilidades?	X	X	X	
40	¿Actualmente su trabajo implica gestionar problemas que no había manejado anteriormente?	X	X	X	
41	¿Tu trabajo te permite la adquisición de nuevos conocimientos?	X	X	X	
42	¿Tu trabajo te permite crecer profesionalmente?	X	X	X	
43	¿Su trabajo le permite crecer personalmente?	X	X	X	
44	¿Debe ocultar sus emociones en su trabajo?	X	X	X	

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia): Se hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)      Aplicable después de corregir ( )  
No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del juez/validador, Dr/Mg.  
Carranga Samaniego Kilder Maynor

DNI... 40.320045 .....

Especialidad del Validador Deda .....

Fecha 01 de Junio ..... 2020

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
Relevancia: El ítem es el apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.  
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del experto informante



## REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 3



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CARRANZA SAMANEZ KILDER MAYNOR DNI 40320045	<b>TÍTULO UNIVERSITARIO OFICIAL DE DOCTOR DENTRO DEL PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS ODONTOLÓGICAS, "DOCTORADO INTERNACIONAL"</b> Fecha de diploma: 17/12/2018 <i>TIPO:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>RECONOCIMIENTO</b></li></ul> Fecha de Resolución de Reconocimiento:21/05/2019	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	<b>CIRUJANO DENTISTA</b> Fecha de Diploma:02/03/2009	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	<b>TÍTULO OFICIAL DE MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS ODONTOLÓGICAS</b> Fecha de diploma: 13/07/2015 <i>TIPO:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>RECONOCIMIENTO</b></li></ul> Fecha de Resolución de Reconocimiento:13/05/2019	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	<b>MÁSTER PROPIO EN CIENCIAS FORENSES</b> Fecha de diploma: 10/04/2018 <i>TIPO:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>RECONOCIMIENTO</b></li></ul> Fecha de Resolución de Reconocimiento:17/05/2019	UNIVERSITAT DE VALENCIA
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	<b>BACHILLER EN ODONTOLOGIA</b> Fecha de Diploma:03/04/2008	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	<b>MAGISTER EN ESTOMATOLOGIA</b> Fecha de Diploma:27/06/2012	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA

## Anexo 6. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

		N	%
Válidos		20	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>		0	,0
Total		20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,832	,808	44

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ITEM 1	134,90	355,147	-,198	,834
ITEM 2	138,50	352,263	-,027	,833
ITEM 3	136,60	344,779	,107	,834
ITEM 4	137,45	357,418	-,154	,839
ITEM 5	136,70	348,747	,035	,835
ITEM 6	136,70	322,537	,491	,822
ITEM 7	136,65	315,503	,668	,817
ITEM 8	135,35	331,187	,420	,825
ITEM 9	135,05	343,208	,331	,829
ITEM 10	136,85	312,555	,664	,816
ITEM 11	135,50	327,421	,452	,824
ITEM 12	135,10	348,621	,088	,832
ITEM 13.	135,35	334,029	,371	,826
ITEM 14	136,80	337,221	,215	,831
ITEM 15	136,35	354,555	-,086	,839
ITEM 16	137,05	317,208	,579	,819
ITEM 17	137,50	357,105	-,137	,840
ITEM 18	137,25	341,776	,212	,830
ITEM 19	135,10	334,516	,481	,825
ITEM 20.	135,10	350,621	,029	,833
ITEM 21	135,15	340,661	,350	,828
ITEM 22	135,25	347,355	,108	,832
ITEM 23	135,65	343,503	,157	,832
ITEM 24	137,05	339,313	,183	,832
ITEM 25.	137,35	348,661	,034	,835
ITEM 26	136,90	317,463	,630	,818
ITEM 27	137,15	323,397	,549	,821
ITEM 28	134,95	352,682	-,046	,833
ITEM 29	135,35	335,187	,418	,826
ITEM 30	135,30	338,958	,296	,828
ITEM 31	136,55	338,787	,196	,832
ITEM 32	137,35	335,608	,231	,831
ITEM 33	135,25	343,987	,179	,831
ITEM 34	137,85	336,766	,315	,828
ITEM 35	137,45	319,313	,597	,819
ITEM 36	136,80	321,116	,472	,822
ITEM 37	135,45	331,208	,383	,826
ITEM 38	137,15	317,924	,594	,819
ITEM 39	138,35	346,134	,197	,830
ITEM 40	135,40	317,621	,627	,818
ITEM 41	138,45	351,629	,015	,832
ITEM 42	138,40	346,147	,230	,830
ITEM 43	138,45	345,734	,309	,829
ITEM 44	136,10	325,568	,376	,826

## Anexo 7. Instrumento de recolección de datos sobre calidad de atención



# ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Cuestionario calidad de atención durante COVID-19

Por favor, le solicitamos llenar la siguiente encuesta, la cual es muy importante para valorar la calidad de atención que ha recibido.

#### 1. Datos Generales

EDAD: \_\_\_\_ años

FECHA: \_\_\_\_\_ N

SEXO:

1. Masculino

2. Femenino

AREA EN LA QUE LO ATENDIERON

1. Emergencia 2. Sala de Hospitalización 3. Área de cuidados intensivos

4. Área administrativa 5. Área de estadística 6. Consulta externa

#### 2. Datos específicos

Por favor, lea detenidamente cada pregunta y coloque un aspa X de acuerdo a lo que usted crea conveniente.

ITEM	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. ¿El centro de Salud posee instalaciones con apariencia moderna?					
2. ¿El ambiente donde le atendieron, le pareció limpio y cómodo?					
3. ¿El Centro de Salud posee equipos con apariencia moderna?					
4. ¿El trabajador de Salud que le atendió, tiene una apariencia impecable (aseo personal, vestimenta limpia)?					
5. ¿Los materiales asociados con la atención (recetas, ordenes de exámenes, carteles informativos, folletos) son visualmente atractivos?					
6. ¿El personal de salud que le atendió, le brindó atención personalizada?					
7. ¿El personal de salud que le atendió tiene horario de atención conveniente para sus usuarios?					
8. ¿El personal de salud que le atendió comprende todas sus necesidades específicas?					
9. ¿El personal que le atendió le mostró interés para solucionar cualquier urgencia que se presentó durante su atención?					
10. ¿El médico le explicó a usted o a sus familiares el problema de salud o resultado de la atención?					
11. ¿El personal de salud que le atendió le explicó a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
12. ¿Usted obtuvo la atención en salud que esperaba?					

13. ¿El personal de Salud mostró un sincero interés en resolver su problema?					
14. ¿El personal de salud que le atendió realizó bien su trabajo?					
15. ¿El personal de salud le brindó atención en el tiempo establecido?					
16. ¿El profesional de salud le atendió siguiendo la planificación y el orden de llegada?					
17. ¿El personal de salud le brindó una atención libre de errores?					
18. ¿El tiempo que esperó para recibir la atención en salud fue corto?					
19. ¿El tiempo que lo atendió el profesional de salud fue adecuado?					
20. ¿El profesional de salud siempre estuvo disponible para brindarle ayuda?					
21. ¿El profesional de salud se muestra desocupado para responder a sus preguntas?					
22. ¿El profesional de salud no realiza otras actividades durante la consulta?					
23. ¿El comportamiento del personal de salud que le atendió le trasmite confianza?					
24. ¿El profesional de salud se mostró amable durante toda la atención que le brindó?					
25. ¿El empleado mostró conocimientos suficientes para responder a todos sus requerimientos?					

**INSTRUCCIONES:** Este formulario cuenta de 25 preguntas, a mismas que el usuario debe responder en función de su realidad. También se presentan las instrucciones para que el usuario rellene correctamente el cuestionario, siendo 5 totalmente de acuerdo y 1 totalmente en desacuerdo.

## Anexo 8. Validez del instrumento de recolección de datos sobre calidad de atención

ESCUELA DE POSTGRADO  
UNIVERSIDAD DEL ZULIA

### DECLARACIÓN JURADA EXPERTO 1

---

#### DECLARACIÓN JURADA DEL EXPERTO EN EL TEMA

Yo, Alexandra del Rocío Coello Carriel, identificado (a) con CI N.º 120240207-7 y con domicilio en la Parroquia urbana Balzar de Vines, de la Ciudad de Vines, Provincia de los Ríos, **DECLARO BAJO JURAMENTO** tener la siguiente información:

---

Grado o Título (1)	Carrera o programa	Especialización (de ser el caso)	Tiempo de experiencia docente relacionada al tema (años)	Tiempo de experiencia laboral específica vinculada al tema (años)	Tiempo de experiencia en investigación relacionado al tema
Bachiller	Medicina		25	10	10
Magíster	Medicina	Epidemiología	6	6	6

---

Realizo la presente declaración jurada manifestando que la información proporcionada es verdadera y autorizo la verificación de lo declarado.

Vines, 01 de Junio de 2020

*Alexandra del Rocío Coello Carriel*  
NOMBRES Y APELLIDOS

CI 120240207-7

---

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1 ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	¿El centro de Salud posee instalaciones con apariencia moderna?	X		X		X		
2	¿El ambiente donde le atendieron, le pareció limpio y cómodo?	X		X		X		
3	¿El Centro de Salud posee equipos con apariencia moderna?	X		X		X		
4	¿El trabajador de Salud que le atendió, tiene una apariencia impecable (aseo personal, vestimenta limpia)?	X		X		X		
5	¿Los materiales asociados con la atención (recetas, ordenes de exámenes, carteles informativos, folletos) son visualmente atractivos?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2 EMPATIA</b>								
6	¿El personal de salud que le atendió, le brindó atención personalizada?	X		X		X		
7	¿El personal de salud que le atendió tiene horario de atención conveniente para sus usuarios?	X		X		X		
8	¿El personal de salud que le atendió comprende todas sus necesidades específicas?	X		X		X		
9	¿El personal que le atendió le mostró interés para solucionar cualquier urgencia que se presentó durante su atención?	X		X		X		
10	¿El médico le explicó a usted o a sus familiares el problema de salud o resultado de la atención?	X		X		X		
11	¿El personal de salud que le atendió le explicó a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3 FIABILIDAD</b>								
12	¿Usted obtuvo la atención en salud que esperaba?	X		X		X		
13	¿El personal de Salud mostró un sincero interés en resolver su problema?	X		X		X		
14	¿El personal de salud que le atendió realizó bien su trabajo?	X		X		X		
15	¿El personal de salud le brindó atención en el tiempo establecido?	X		X		X		
16	¿El profesional de salud le atendió siguiendo la planificación y el orden de llegada?	X		X		X		
17	¿El personal de salud le brindó una atención libre de errores?	X		X		X		
<b>DIMENSION 4 CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
18	¿El tiempo que esperó para recibir la atención en salud fue corto?	X		X		X		
19	¿El tiempo que lo atendió el profesional de salud fue adecuado?	X		X		X		
20	¿El profesional de salud siempre estuvo disponible para brindarle ayuda?	X		X		X		
21	¿El profesional de salud se muestra desocupado para responder a sus preguntas?	X		X		X		
22	¿El profesional de salud no realiza otras actividades durante la consulta?	X		X		X		
<b>DIMENSION 5 SEGURIDAD</b>								
23	¿El comportamiento del personal de salud que le atendió le transmite confianza?	X		X		X		
24	¿El profesional de salud se mostró amable durante toda la atención que le brindó?	X		X		X		
25	¿El empleado mostró conocimientos suficientes para responder a todos sus requerimientos?	X		X		X		

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)  
No aplicable ( )

Aplicable después de corregir ( )

Apellidos y Nombres del juez/validador, Dr/Mg.  
Donatello, Alejandro Del Valle

DNI... 1202401077



## DECLARACIÓN JURADA EXPERTO 2

### DECLARACIÓN JURADA DEL EXPERTO EN EL TEMA

Yo, Letty Jesus Carpio Guacón, identificado (a) con CI N.º 120515429-5 y con domicilio en la Parroquia urbana Isla de Bejucal, del Cantón Baba, Provincia de los Ríos, **DECLARO BAJO JURAMENTO** tener la siguiente información:

Grado o Título (1)	Carrera o programa	Especialización (de ser el caso)	Tiempo de experiencia docente relacionada al tema (años)	Tiempo de experiencia laboral específica vinculada al tema (años)	Tiempo de experiencia en investigación relacionado al tema
Bachiller	Obstetricia		6	6	6
Magíster	Gerencia clínica	Salud sexual y reproductiva	4	4	4

Realizo la presente declaración jurada manifestando que la información proporcionada es verdadera y autorizo la verificación de lo declarado.

Vinces, 01 de Junio de 2020.

Carpio Guacón Letty Jesús

NOMBRES Y APELLIDOS

CI 120515429-5

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION PERCIBIDA POR USUARIOS**

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1 ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	¿El centro de Salud posee instalaciones con apariencia moderna?	X		X		X		
2	¿El ambiente donde le atendieron, le pareció limpio y cómodo?	X		X		X		
3	¿El Centro de Salud posee equipos con apariencia moderna?	X		X		X		
4	¿El trabajador de Salud que le atendió, tiene una apariencia impecable (aseo personal, vestimenta limpia)?	X		X		X		
5	¿Los materiales asociados con la atención (recetas, ordenes de exámenes, carteles informativos, folletos) son visualmente atractivos?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2 EMPATIA</b>								
6	¿El personal de salud que le atendió, le brindó atención personalizada?	X		X		X		
7	¿El personal de salud que le atendió tiene horario de atención conveniente para sus usuarios?	X		X		X		
8	¿El personal de salud que le atendió comprende todas sus necesidades específicas?	X		X		X		
9	¿El personal que le atendió le mostró interés para solucionar cualquier urgencia que se presentó durante su atención?	X		X		X		
10	¿El médico le explicó a usted o a sus familiares el problema de salud o resultado de la atención?	X		X		X		
11	¿El personal de salud que le atendió le explicó a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3 FIABILIDAD</b>								
12	¿Usted obtuvo la atención en salud que esperaba?	X		X		X		
13	¿El personal de Salud mostró un sincero interés en resolver su problema?	X		X		X		
14	¿El personal de salud que le atendió realizó bien su trabajo?	X		X		X		
15	¿El personal de salud le brindó atención en el tiempo establecido?	X		X		X		
16	¿El profesional de salud le atendió siguiendo la planificación y el orden de llegada?	X		X		X		
17	¿El personal de salud le brindó una atención libre de errores?	X		X		X		
<b>DIMENSION 4 CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
18	¿El tiempo que esperó para recibir la atención en salud fue corto?	X		X		X		
19	¿El tiempo que lo atendió el profesional de salud fue adecuado?	X		X		X		
20	¿El profesional de salud siempre estuvo disponible para brindarle ayuda?	X		X		X		
21	¿El profesional de salud se muestra desocupado para responder a sus preguntas?	X		X		X		
22	¿El profesional de salud no realiza otras actividades durante la consulta?	X		X		X		
<b>DIMENSION 5 SEGURIDAD</b>								
23	¿El comportamiento del personal de salud que le atendió le transmite confianza?	X		X		X		
24	¿El profesional de salud se mostró amable durante toda la atención que le brindó?	X		X		X		
25	¿El empleado mostró conocimientos suficientes para responder a todos sus requerimientos?	X		X		X		

**Observaciones:** (Precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)      Aplicable después de corregir ( )  
 No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del juez/validador. Dr/Mg.



Carpio Guacón Letty Jesús.....

DNI. 120515429-5.....

Especialidad del Validador. Magister.....

Fecha. 01 de Junio del. 2020

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
Relevancia: El ítem es el apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.  
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Letty Laepio

Firma del experto informante

### DECLARACIÓN JURADA EXPERTO 3

#### DECLARACIÓN JURADA DEL EXPERTO EN EL TEMA

Yo, Kilder Maynor Carranza Samanez, identificado (a) con DNI N.º 40320045 y con domicilio en Av. Balta 025, Chiclayo, Lambayeque, Perú, **DECLARO BAJO JURAMENTO** tener la siguiente información:

Grado o Título (1)	Carrera o programa	Especialización (de ser el caso)	Tiempo de experiencia docente relacionada al tema (años)	Tiempo de experiencia laboral específica vinculada al tema (años)	Tiempo de experiencia en investigación relacionado al tema
Bachiller	Odontología		12	12	12
Cirujano Dentista			11	11	11
Magister	Estomatología		8	8	8
Máster	Docencia	Máster universitario en ciencias odontológicas	1	1	1
Doctor	Ciencias Odontológicas	Doctorado Internacional	1	1	1

Realizo la presente declaración jurada manifestando que la información proporcionada es verdadera y autorizo la verificación de lo declarado.

Chiclayo, 01 de Junio de 2020



NOMBRES Y  
APELLIDOS

CI

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION PERCIBIDA POR USUARIOS**

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1 ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	¿El centro de Salud posee instalaciones con apariencia moderna?	X		X		X		
2	¿El ambiente donde le atendieron, le pareció limpio y cómodo?	X		X		X		
3	¿El Centro de Salud posee equipos con apariencia moderna?	X		X		X		
4	¿El trabajador de Salud que le atendió, tiene una apariencia impecable (aseo personal, vestimenta limpia)?	X		X		X		
5	¿Los materiales asociados con la atención (recetas, ordenes de exámenes, carteles informativos, folletos) son visualmente atractivos?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2 EMPATIA</b>								
6	¿El personal de salud que le atendió, le brindó atención personalizada?	X		X		X		
7	¿El personal de salud que le atendió tiene horario de atención conveniente para sus usuarios?	X		X		X		
8	¿El personal de salud que le atendió comprendió todas sus necesidades específicas?	X		X		X		
9	¿El personal que le atendió le mostró interés para solucionar cualquier urgencia que se presentó durante su atención?	X		X		X		
10	¿El médico le explicó a usted o a sus familiares el problema de salud o resultado de la atención?	X		X		X		
11	¿El personal de salud que le atendió le explicó a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3 FIABILIDAD</b>								
12	¿Usted obtuvo la atención en salud que esperaba?	X		X		X		
13	¿El personal de Salud mostró un sincero interés en resolver su problema?	X		X		X		
14	¿El personal de salud que le atendió realizó bien su trabajo?	X		X		X		
15	¿El personal de salud le brindó atención en el tiempo establecido?	X		X		X		
16	¿El profesional de salud le atendió siguiendo la planificación y el orden de llegada?	X		X		X		
17	¿El personal de salud le brindó una atención libre de errores?	X		X		X		
<b>DIMENSION 4 CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
18	¿El tiempo que esperó para recibir la atención en salud fue corto?	X		X		X		
19	¿El tiempo que lo atendió el profesional de salud fue adecuado?	X		X		X		
20	¿El profesional de salud siempre estuvo disponible para brindarle ayuda?	X		X		X		
21	¿El profesional de salud se muestra desocupado para responder a sus preguntas?	X		X		X		
22	¿El profesional de salud no realiza otras actividades durante la consulta?	X		X		X		
<b>DIMENSION 5 SEGURIDAD</b>								
23	¿El comportamiento del personal de salud que le atendió le transmite confianza?	X		X		X		
24	¿El profesional de salud se mostró amable durante toda la atención que le brindó?	X		X		X		
25	¿El empleado mostró conocimientos suficientes para responder a todos sus requerimientos?	X		X		X		

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)      Aplicable después de corregir ( )  
No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del juez/validador. Dr/Mg.  
Parra Arango Samary Kilda Mayra

DNI... 40320045...

Especialidad del Validador... Dada.....

Fecha... 01 de Junio... 2020



Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
Relevancia: El ítem es el apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.  
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

.....  
Firma del experto informante

## Anexo 9. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos calidad de atención

**Resumen del procesamiento de los casos**

	N	%
Válidos	20	80,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,967	,968	25

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ITEM 1	89,05	528,997	,329	,969
ITEM 2	88,50	511,842	,600	,967
ITEM 3	88,75	507,671	,756	,966
ITEM 4	88,25	522,513	,644	,967
ITEM 5	88,30	529,274	,384	,968
ITEM 6	88,50	497,105	,824	,965
ITEM 7	88,50	512,895	,759	,966
ITEM 8	88,35	513,187	,784	,966
ITEM 9	88,40	510,779	,751	,966
ITEM 10	88,80	496,589	,850	,965
ITEM 11	88,70	498,116	,846	,965
ITEM 12	88,50	502,263	,838	,965
ITEM 13.	88,10	530,411	,476	,968
ITEM 14	88,65	494,661	,880	,964
ITEM 15	88,85	489,187	,903	,964
ITEM 16	88,40	507,726	,780	,965
ITEM 17	88,60	509,832	,717	,966
ITEM 18	88,70	518,853	,464	,968
ITEM 19	88,30	505,274	,818	,965
ITEM 20.	88,45	502,471	,908	,964
ITEM 21	88,70	490,853	,919	,964
ITEM 22	88,20	530,484	,376	,968
ITEM 23	88,60	490,779	,898	,964
ITEM 24	88,25	519,671	,895	,966
ITEM 25.	88,40	496,042	,830	,965



## Anexo 10. Autorización de la aplicación del instrumento

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA



### AUTORIZACION PARA EL DESARROLLO DE LA TESIS

MINISTERIO DE SALUD PUBLICA  
HOSPITAL BÁSICO NICOLAS COTO INFANTE DE VINCES  
ZONA 5

### Constancia

El Director del Hospital Nicolás Coto Infante de Vinces, consta por el presente documento

Que la Obst.

### GENESIS NATALI DIAZ RUIZ

Estudiante del programa de maestría en Gestión de los servicios de la Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo de Perú, Sede Piura, ejecutará en este centro el proyecto de investigación **"ESTRÉS LABORAL SANITARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR USUARIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL BÁSICO DE VINCES DURANTE COVID-19, ECUADOR, 2020"**

Se expide la presenta constancia, careciendo de valor oficial para asuntos judiciales en contra del estado Ecuatoriano.

Vinces, 29 de mayo de 2020

**Dr. Fernando Plúas Arias**

Director del Hospital Básico Nicolás Coto Infante de Vinces



## Anexo 11. Consentimientos informados

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

VERBAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Título:**

**Investigador(a) principal:**

**Estimado(a) Señor(a):**

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer el «estrés laboral en personal sanitario». Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad César Vallejo de Piura en Perú como parte del Posgrado en Gestión de los servicios de la Salud. En la actualidad, pueden existir niveles elevados de estrés laboral por la aparición de la pandemia por COVID-19 y esto se ha convertido en una preocupación en las organizaciones. Por tanto, consideramos importante conocer los resultados de que nivel de estrés laboral asociado al COVID-19 poseen los profesionales sanitarios. Sin duda, será un punto de partida para tomar las medidas necesarias para mejorar su calidad de atención.

El estudio consta de una encuesta anónima de datos generales e información sanitaria. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tienen dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051-9446559951 o también dirigirse al correo electrónico [upg.piura@ucv.edu.pe](mailto:upg.piura@ucv.edu.pe).

Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 15 minutos, realizados en su área de trabajo de las instalaciones del Hospital Nicolás Coto Infante, y se tomará una fotografía solo si usted lo autoriza. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente de la forma más completa posible el cuestionario adjunto. Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes.

Entendemos que las personas que devuelvan cumplimentado el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración

**Declaración de la Investigadora:**

Yo, Génesis Natali Díaz Ruíz, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.

\_\_\_\_\_  
Firma de la Investigadora

\_\_\_\_\_  
País y Fecha

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### VERBAL

Título:  
Investigadora principal:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### Estimado(a) Señor(a):

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer la «Calidad de atención recibida». Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad César Vallejo de Piura en Perú como parte del Posgrado en Gestión de los servicios de la Salud. En la actualidad, pueden existir niveles deficientes de calidad de atención y esto se ha convertido en una preocupación en las organizaciones. Por tanto, consideramos importante conocer los resultados de la calidad de atención brindada por los profesionales sanitarios. Sin duda, será un punto de partida para para tomar las medidas necesarias para mejorar su calidad de atención.

El estudio consta de una encuesta anónima de datos generales e información sanitaria. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tienen dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051-9446559951 o también dirigirse al correo electrónico [upg.piura@ucv.edu.pe](mailto:upg.piura@ucv.edu.pe).

Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 15 minutos, realizados todas las áreas de atención al usuario de las instalaciones del Hospital Nicolás Coto Infante, y se tomará una fotografía solo si usted lo autoriza. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente de la forma más completa posible el cuestionario adjunto. Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes.

Entendemos que las personas que devuelvan cumplimentado el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración

#### Declaración de la Investigadora:

Yo, Génesis Natali Díaz Ruíz, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.

\_\_\_\_\_  
Firma de la Investigadora

\_\_\_\_\_  
País y Fecha



## Anexo 12. Compromiso del Investigador

### Anexo 12. Compromiso del Investigador

COMPROMISO DEL INVESTIGADOR  
INVESTIGADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título:  
Investigador(a) principal:

#### Declaración de la Investigadora:

Yo, Génesis Natali Díaz Ruíz, en mi propio nombre, me comprometo en todo momento a guardar el anonimato de los individuos estudiados, al estricto cumplimiento de la confidencialidad de los datos obtenidos, y al uso exclusivo de los mismos con fines estadísticos y científicos, tanto en la recogida como en el tratamiento y utilización final de los datos de usuarios correspondientes a historias clínicas y/o base datos institucionales autorizadas con motivos del estudio de investigación. Solo haré usos de estos datos y en caso requiera disponer de datos adicionales deberé contar con su consentimiento informado. Asimismo, mantendré seguridad de ellos y no serán accesibles a otras personas o investigadores. Garantizo el derecho de los usuarios, del respeto de valores éticos de sus datos, su anonimato y el respeto de la institución de salud involucrada, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú.

Génesis Díaz Ruíz  
Firma de la Investigadora

Ecuador 25/07/2020  
País y Fecha



CONSISTENCIA INTERNA

MÉTODO: ALFA DE CRONBACH.

Escala sobre calidad de atención

USUARIO	PREGUNTAS: ÍTEMES																									TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	96
2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102
4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	113
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5	97
6	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	108
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
8	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119
9	4	4	3	4	4	1	1	4	4	4	1	1	1	1	5	1	5	5	1	3	1	1	1	3	1	64
10	4	4	2	3	4	2	2	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	3	4	2	2	3	2	77
11	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	121
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
13	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	97
14	3	4	3	3	4	4	4	2	4	1	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	5	2	3	4	65
15	1	1	1	3	1	1	3	3	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	3	1	41	
16	2	2	3	4	4	1	3	1	2	3	3	1	1	1	1	4	2	4	4	2	2	4	1	3	1	59
17	2	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	84
18	2	1	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	83
19	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	91
20	2	4	2	1	4	4	3	3	4	4	2	3	1	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	77
TOTAL:	63	74	69	79	78	74	74	77	76	82	71	68	67	70	76	74	72	70	78	75	70	80	72	79	76	1844
VARIANZA	1,82	1,91	1,52	0,89	1,36	2,01	1,17	1,08	1,33	0,83	1,94	1,94	2,24	1,84	1,43	1,59	1,52	2,05	1,46	1,36	2,05	1,26	2,15	0,58	2,06	551,22
SUM.VARI	39,39																									

Coefficiente de Confiabilidad: D VARIANZA:

$r_{tt} = 0,97$

Es la diferencia promedio entre los resultados de cada estudiante y el promedio de todos. A mayor varianza, mayor heterogeneidad de las respuestas entre los estudiantes.

$$s^2 = \frac{n}{n-1} \cdot \frac{\sum S_i^2 - \sum S_i^2}{s^2}$$

En donde

NIVEL DE CONSISTENCIA:

CONFIABLE


## Anexo 14. Fotos del trabajo de campo





## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA

### Anexo 15. Declaración de autoría

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	DECLARACIÓN DE AUTORÍA
---	------------------------

Yo, **Génesis Natali Díaz Ruíz**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Piura; declaro que el trabajo académico titulado «**Estrés laboral sanitario y calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vines durante COVID-19, Ecuador, 2020**», presentada, en 107 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente todas las citas textuales o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lugar y fecha: Vinces 25/07/2020

Génesis Natali Díaz Ruíz

Br. Apellidos y nombres completos

DNI: ...120955310-6