



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a  
pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Oroya Minaya, Albina Teofila (ORCID: 0000-0002-4422-4706)

**ASESORA:**

Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz (ORCID: 000000024187106X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

Lima – Perú

2021

## **Dedicatoria**

Este trabajo que es como resultado de mi gran esfuerzo y constante perseverancia, con mucho cariño se lo dedico a mi esposo Eyden, a mis hijos Nicole y Adrián, que son parte de mi vida, fuente de mi inspiración y motivo de superación.

A mis padres Dina Minaya y Jorge Oroya, por su apoyo incondicional y sus consejos valiosos, que me permitieron lograr con éxito esta meta.

**La autora**

## **Agradecimiento**

A Dios, por darme salud y permitirme lograr mis objetivos.

A mi asesora Dra. Celia Emperatriz Mercado Marrufo, por su apoyo constante y motivación, durante el tiempo de desarrollo de esta investigación.

Al Dr. Joaquín Vertiz Osore, por su colaboración y sugerencias en el presente tema de investigación.

A mis colegas de la Unidad de Cuidados Intensivos UCI-COVID del Hospital Nacional Hipólito Unanue, por su contribución en la ejecución de la investigación.

**La autora**

## Índice

	Páginas
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.3. Población, muestra y muestreo	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimiento	27
3.6. Método de análisis de datos	27

3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
ANEXOS	55

## Índice de tablas

	Páginas
Tabla 1. Niveles del estrés laboral del personal de enfermería	28
Tabla 2: Niveles de la calidad de atención del personal de enfermería	29
Tabla 3: Dimensiones de la variable estrés laboral del personal de enfermería	30
Tabla 4: Dimensiones de la variable gestión de la calidad de atención	31
Tabla 5: Prueba de correlación entre el estrés laboral y gestión de la calidad de atención del personal de enfermería	33
Tabla 6: Prueba de correlación entre fuentes de presión (estresores) y gestión de la calidad de atención del personal de enfermería	34
Tabla 7: Prueba de correlación entre manifestaciones del estrés y gestión de la calidad de atención del personal de enfermería	35
Tabla 8: Prueba de correlación entre estrategias de afrontamiento y gestión de la calidad de atención del personal de enfermería	36

## Índice de figuras

	Páginas
Porcentaje del estrés laboral del personal de enfermería	28
Porcentaje de la gestión de la calidad de atención	29
Porcentaje de las dimensiones del estrés laboral	30
Porcentaje de las dimensiones de la gestión de la calidad de atención	32

## RESUMEN

El estudio titulado “estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – 2021”, como objetivo general tuvo determinar la relación entre estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue.

Para este estudio, se llevó a cabo una investigación de tipo básica, de diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal, enfoque cuantitativo. La población de estudio estuvo constituida por 56 enfermeras (os) y el tipo de muestreo fue no probabilístico. La técnica que se uso fue la encuesta y el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario que fueron debidamente validados a través del juicio de expertos.

En cuanto al tratamiento estadístico se realizó mediante la elaboración de tablas y gráficos de barras, en relación a la validación se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, con un valor de  $\rho = ,609$ , el cual nos muestra una correlación moderada directamente proporcional y negativa, dado que el valor de  $p < 0,000$  y también es muy significativo ( $p < 0.01$ ), rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluyó que existe relación significativa entre estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue.

**Palabras claves:** Estrés laboral-Gestión de la calidad de atención- Pacientes-COVID 19.

## ABSTRACT

The study entitled "Work stress and management of the quality of nursing care for COVID patients of the Hospital Hipólito Unanue - 2021", as a general objective had to determine the relationship between work stress and management of the quality of nursing care for COVID patients of the Hospital Hipólito Unanue .

For this study, a basic type research, non-experimental design, descriptive correlational cross-sectional, quantitative approach was carried out. The study population consisted of 56 nurses and the type of sampling was non-probabilistic. The technique used was the survey and the instrument for data collection was the questionnaire, which were duly validated through the judgment of experts.

Regarding the statistical treatment, it was carried out by means of the elaboration of tables and bar graphs, in relation to the validation the Spearman correlation coefficient was applied, with a value of  $\rho = .609$ , which shows a moderate correlation directly proportional and negative, since the value of  $p < 0.000$  and is also very significant ( $p < 0.01$ ), rejects the null hypothesis and accepts the alternative hypothesis. Therefore, it is concluded that there is a significant relationship between work stress and quality management of nursing care for COVID patients at Hospital Hipólito Unanue.

**Keywords:** Work stress-Quality of care management- Patients-COVID 19.

## I. INTRODUCCIÓN

La crisis sanitaria ocasionada por COVID-19, hizo que el estrés laboral esté afectando en todos los sentidos a los trabajadores del sector salud, en especial a los profesionales de enfermería, quienes a diario se enfrentan con una carga laboral demandante, incrementando el estrés, y más cuando tienen que enfrentar emergencias que involucran estabilizar al paciente crítico; lo que afecta su desempeño idóneo en virtud de la calidad de atención al usuario (Feddeh, 2020, p. 2). Al respecto, Mancaya y Aranda (2020), refieren que la actual pandemia ha generado un gran desgaste en los sistemas de salud en todo el mundo, afectando principalmente al recurso humano como son los profesionales de la salud. En relación a lo indicado también Catton (2020), ratifica que las enfermeras(os) se encuentran actualmente en la primera línea de defensa frente a este tipo de pacientes COVID, demostrando entrega y compromiso total; muchas veces poniendo en riesgo sus vidas en el ejercicio profesional y la calidad de atención al paciente. Por otro lado, en cuanto a la gestión de la calidad de atención, se plantean que son aquellas habilidades del personal de enfermería que a través de herramientas podrán desarrollar la organización asegurando así la continuidad y eficacia de la atención (Forrellat, 2014, p. 180). Además, la calidad de atención requiere de mucha exigencia de parte de los profesionales competentes con el fin de salvaguardar el correcto apoyo a los pacientes y que reciban más beneficios con menos riesgos, logrando eficiencia y gran satisfacción. (Marqués, 2003, p.142).

En el contexto internacional, según la Organización Mundial de Salud (2020), el estrés en el trabajo genera una “reacción a las personas frente a las exigencias y presiones de su ámbito laboral, las cuales no se condicen a sus discernimiento y habilidades particulares, poniendo en praxis sus condiciones para afrontar las situaciones previstas”. Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) lo argumenta como aquel desgaste provocado por exigencias percibidas de una persona y que el resultado es impuesto por la capacidad, los recursos y las necesidades, que este posee para enfrentarlas (Chiang et al., 2018, p. 179). En esta misma línea, según datos estadísticos revelados por la

Asociación Estadounidense de Enfermeras en el 2020, en territorio latinoamericano el 93% de los trabajadores de la salud han experimentado estrés, el 76% reportó agotamiento y se ha triplicado la proporción de enfermeras en relación a los pacientes. Además, se evidenció en el grupo de enfermeras que presentaron estrés: Brasil (49%), China (90%), España (80%), Israel (40%), Australia (61%) y en África (20%). A nivel nacional, en el Perú, también se comprobó que el 47,5% de los profesionales de la salud presentaron estrés en el trabajo en diferentes establecimientos de salud. (ICN, 2021, p.3).

En el contexto local, esta problemática también se observó en uno de los hospitales más grandes de la capital. El Hospital Nacional Hipólito Unanue, en la Unidad de Cuidados Intensivos – COVID (UCI-COVID), que existe un mayor grado de estrés en el trabajo del experto en salud, que se ha incrementado debido a esta pandemia; en forma muy especial en el campo de enfermería, donde sus habilidades se ponen a prueba para salvar vidas. En este contexto, se observó en las enfermeras(os) una pésima calidad de atención evidenciada por los eventos adversos constantes que se presentan a diario, así como impuntualidad, tardanza, ausentismo, cansancio, falta de concentración, cambios de turno frecuentes, abandono del servicio, etc. Por ello, se formuló problema general siguiente: ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unánue - 2021? Asimismo, producto de un análisis fueron planteados los siguientes problemas específicos que se describen a continuación: ¿Cuál es la relación entre fuentes de presión y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unánue - 2021?; ¿Cuál es la relación entre manifestaciones del estrés y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unánue - 2021?; y ¿Cuál es la relación entre estrategias de afrontamiento y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unánue - 2021?

El presente trabajo se justificó desde una perspectiva teórica en base al indicador de presión en el trabajo (ITP) propuesto por William y Cooper para

abordar el estrés en el trabajo y la teoría de Avedis Donavedian para describir la variable gestión de la calidad de atención, en relación al aspecto social, que permitió ampliar y consolidar el conocimiento de las mismas en atención de enfermería a pacientes Covid. Asimismo, desde un modelo práctico, el estudio de estas variables influyó en el ámbito laboral de los entendidos en el sector salud, siendo posible la implementación de mejorar el nivel ocupacional y nivel unipersonal. En la justificación metodológica se utilizaron dos instrumentos de elaboración propia en base a las dos teorías mencionadas, que posteriormente podrán servir para futuros trabajos de investigación.

En relación al objetivo general del estudio, es determinar la relación entre estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – 2021. En este sentido, se plantearon como objetivos específicos: Determinar la relación entre fuentes de presión y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – 2021; Identificar la relación entre manifestaciones del estrés y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – 2021; Y determinar la relación entre estrategias de afrontamiento y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – 2021.

Por otro lado, también se consideró la hipótesis general: Existe relación significativa entre estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – 2021. De igual manera, teniendo como supuesto general se desprende el supuesto específico: Existe relación significativa entre fuentes de presión y gestión de la calidad de atención del personal de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – 2021; Existe relación significativa entre manifestaciones del estrés y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – 2021; existe relación significativa entre estrategias de afrontamiento y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a la revisión bibliográfica, se tuvo en cuenta los antecedentes internacionales, así tenemos el trabajo de Fungai (2020), quien en su publicación sobre “Factores de estrés en la práctica de enfermería”, tuvo como objetivo principal identificar las causas de estrés en enfermería y cómo influyen en el trabajo de las enfermeras. En la metodología utilizó el enfoque cualitativo, y el método elegido para realizar el análisis de los datos fue el de contenido inductivo. Los resultados mostraron que las cargas de trabajo pesadas, la escasez de personal, el mal trabajo entornos y angustia emocional como experimentar la muerte y la muerte de los pacientes se encuentran entre los factores estresantes comunes en la práctica de enfermería, y que desarrollar estrategias de afrontamiento para garantizar una gestión eficaz del estrés asegura resultados positivos como la salud y bienestar de las enfermeras y mejores experiencias en salud. Concluyeron que, el estrés en la práctica de enfermería es una preocupación creciente que afecta la calidad de atención brindada a los pacientes, ya que los hallazgos han identificado organizaciones, factores ocupacionales, psicosociales y ambientales como categorías para los principales causas de estrés en la práctica de la enfermera (o), factores que, funcionando de forma aislada o conjunta, producen resultados que afectan al paciente y a la enfermera también en términos de su salud y bienestar.

Por su parte, Cachiguango (2020) ejecutó un estudio llamado “Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería hospital Alberto Correa Cornejo”; cuya finalidad primordial fue conocer si el estrés laboral tiene implicancia en la calidad de atención ofrecida a los usuarios de las áreas de salud que se evaluaron; se utilizó en el estudio el diseño descriptivo, no experimental. En los resultados obtenidos se observó que el 50% del personal de enfermería presentó síntomas de un desfase de afección, el 50% sufre una alteración media. El autor concluyó que pese a que las enfermeras(os) se encuentran expuestas al estrés en el trabajo, existe una buena calidad de atención hacia los pacientes. En ese sentido es alentador que el personal de salud, aunque afectado por factores que le generan estrés, puedan realizar su

labor asistencial de forma idónea y respetando el derecho de una atención de calidad por parte de los pacientes.

En el entorno de la actual pandemia, Díaz (2020) realizó un trabajo denominado “Estrés laboral sanitario y calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020”, con el propósito investigativo de establecer la correlación del nivel de estrés laboral en el personal de salud y el nivel de calidad de atención percibidos por pacientes externos del Hospital Básico de Vinces, durante COVID-19; en cuyo estudio se utilizó la metodología de enfoque cuantitativo, de diseño básico, no experimental. Obteniendo como resultado en relación a la variable estrés laboral, en la dimensión de atributos de efecto constante obtuvo el mayor porcentaje (58,8% de estrés alto); también se encontró como una de las conclusiones del estudio que la calidad de atención es deficiente con un valor porcentual de 1,1 %, uno medio en el 27,3% de y uno alto en el 71,6% de los pacientes evaluados; por otro lado, las correlaciones más altas fueron en las dimensiones de atributos de efecto constante y seguridad (,201), no significativa (,290). Por ello, el investigador determinó la existencia de una relación positiva media y no significativa entre las variables estudiadas como el estrés laboral en el personal de salud y la calidad de atención percibida por los usuarios que fueron atendidos en el área elegida para su investigación, también identificó el nivel de estrés laboral alto en los profesionales de la salud, y en último término determinó que si existió un nivel de calidad de atención sanitaria global alta percibida por los usuarios externos. Por lo tanto, ninguna de las correlaciones entre las dimensiones del estrés laboral y la calidad de atención fueron considerables, ni significativas. Esto se refiere a que si bien se encontraron correlaciones entre estas variables, esta investigación estableció que la calidad de atención por parte del personal de salud hacia los pacientes no se vio afectada.

Por otro lado, se encuentra a Coelho y otros (2019) en su artículo denominado “Dificultades de los académicos de enfermería en la aplicabilidad de la sistematización del cuidado de enfermería”. Teniendo como objetivo describir la

sistematización de los cuidados que realizan los enfermeros en tiempos de pandemia; emplearon una metodología cuantitativa, tipo de investigación descriptiva, diseño no experimental. Dando como resultado que de los 300 participantes el 52% reconocen que las herramientas empleadas suelen ser muy ambiguas para una atención adecuada hacia el usuario. El autor concluyó que, las dificultades de los instrumentos que son necesarios para el uso de los enfermeros afectan positivamente al usuario.

Por otro lado, Cremades (2016), en su trabajo de investigación titulado “Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería”. Tuvo como objetivo determinar los problemas que se presentan en el trabajo cotidiano que causan estrés en el profesional de salud. Se implementó un diseño descriptivo – analítico, incidental y prospectivo con una metodología de enfoque mixto. Se concluyó que los resultados difieren con los de otros trabajos de investigación de acuerdo a la unidad donde se ha ejecutado y aunque coinciden en la carga de trabajo y otros problemas a nivel organizacional, que a su vez conciernen en la relación del estrés a los procesos de sufrimiento y deceso del paciente.

En los antecedentes nacionales, tenemos a León (2020), quien realizó un estudio “Estilo de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en tiempos de COVID-19. Hospital III-E, Es Salud – La Libertad.”, teniendo como objetivo fue describir la existencia del modo de vida y la afectación que se produce en la práctica en tiempos de pandemia del personal salubre; el nivel empleado en esta investigación fue descriptivo correlacional y el diseño usado fue de corte transversal. Los resultados obtenidos fueron en base a estadística corresponde al 39,39% al modo de vivencia que provoca el estrés significativamente y considerable entre la forma de vivencia y la angustia en el sector laboral. Se concluyó que, estas variables muestran relación significativa al haberse demostrado que alguna alteración emocional repercute en entorno laboral en donde demostró que  $r_s = -0,692$  con  $p = 1,2532E-10$ .

De igual manera, Carrasco et,al (2020) en su investigación “Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID

— 19 de un hospital público de Chimbote (Perú).” cuyo objetivo fue establecer la correlación entre las variables de estresores laborales y la satisfacción de enfermeras peruanas en el contexto de la pandemia COVID – 19. Esta investigación fue transversal, correlacional y analítica. En el cual los resultados mostraron que el nivel medio predominó en cuanto a los estresores ambiental (63,3%), laboral (83,3%) y último término, personal (51,7%) de los profesionales de enfermería. Concluyéndose, que el factor ambiental y personal en las enfermeras (os) peruanas que se encuentran trabajando frente a la atención directa al paciente en el contexto COVID – 19 si tienen relación con la satisfacción laboral. Está investigación estuvo más orientada a evaluar netamente al personal de salud, mostrando resultados más amplios en cuanto a los factores que afectan su desempeño laboral en diferentes ámbitos propios de cada ser humano.

Huallpa y Ortiz (2019). Elaboro un estudio “estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Honorio Delgado y Clínica San Juan de Dios, Arequipa - 2019”. Cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Honorio Delgado y la Clínica San Juan de Dios, Arequipa ; la cual fue una investigación de tipo descriptivo de corte transversal y diseño correlacional. Los resultados evidenciaron que las enfermeras que trabajan en el Hospital Honorio Delgado y la Clínica San Juan de Dios, tuvieron un escaso nivel de estrés laboral, seguido de mediano nivel; también en relación a la variable estrategias de afrontamiento se evidencio que las enfermeras presentaron un nivel mediano de afrontamiento hacia el estrés por aproximación utilizando el análisis lógico, la revalorización positiva, búsqueda de apoyo/orientación y resolución de problemas. El estudio concluyo que la variable estrés laboral de las enfermeras que laboran en el Hospital Honorio Delgado presentan escaso nivel (75%), seguido de mediano nivel (25%), y también las enfermeras que laboran en la Clínica San Juan de Dios presentaron escaso nivel (80%) seguido de mediano nivel (20%). Asimismo, en cuanto a la variable estrategias de afrontamiento las enfermeras que laboran en el Hospital Honorio

Delgado presentan bajo (43.8%) y medio nivel (43.8%), con respuestas por aproximación y evitación. A su vez, las enfermeras que laboran en la Clínica San Juan de Dios presentan mediano nivel (61.5%) seguido de escaso nivel (30.8%). con respuesta por aproximación.

Por su parte, García (2018), en su tesis “Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del profesional de enfermería del Centro de Salud Santa Julia. Piura, 2018”. Estudio donde el objetivo general fue determinar la relación existente entre estrés laboral y la atención del personal de enfermería del Centro de Salud Santa Julia, 2018. Tuvo un enfoque cuantitativo y un diseño transversal descriptivo. El resultado obtenido se demostró que el grado de estrés causa un agotamiento elevado con un porcentaje de 70.0%, con respecto a la realización personal fue significativo con un 60.0%, y un 65.0% padece despersonalización frente a la atención que se brinda. El estudio llegó a la conclusión que según la correlación Pearson que representa el  $r=-0.645$ , afirma que existe una alteración significativa en relación al entorno de las actividades de los enfermeros.

Del mismo modo, la autora Maggi (2018), en su investigación titulada “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”. Teniendo como objetivo identificar el grado de satisfacción como consecuencia de una atención ejecutada por el área del personal de los operadores de salud; Con una metodología cuantitativa, diseño no experimental. Tuvo como resultado que el 61% estuvieron insatisfechos con la atención requerida por los trabajadores del Sector Público. Concluyendo que, se necesita emplear talleres que fortalezcan la calidad de los enfermeros en relación a la atención necesaria y establecida que se exige por parte del usuario.

Por otro lado, los autores Haro et al., (2018) en su artículo titulado “Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud”. Visualizando como objetivo general el de describir los mecanismos de adopción que emplean los enfermeros hacia la población que utilizan de sus cuidados; utilizando una metodología cuantitativa, con un arquetipo de investigación descriptiva además

de un diseño no experimental. Con el resultado de 89% argumentan que, el Sector Público es la institución que cuenta con menos accesorios tecnológicos para una excelente calidad ejecutada hacia los pacientes que ameritan una ayuda, urgencia o emergencia; resultando ser muy insatisfechos por la labor que se emplean, desprotegiéndolos ante cualquier carácter necesario para poder estimar una necesidad empleada por los profesionales requeridos.

De forma complementaria, de la segunda variable, la investigadora Nina (2018) en su trabajo de investigación titulado “Calidad de atención del personal de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Samegua, 2018”. Con el objetivo identificar el grado de relación de las variables como la calidad brindada por el personal de sanidad hacia los usuarios que recibían atención inmediata; utilizando en este estudio una metodología de enfoque cuantitativo, con un diseño tipo transversal descriptivo. Arrojando como resultado un total de 67,7% de los usuarios encuestados manifiestan que no se encuentran satisfechos por los cuidados que reciben de los enfermeros, acreditando con ello un análisis del test riguroso de Fisher un  $p < 0,0001$ , corroborando que no se utilizan materiales actualizados para alcanzar mejoras positivas en la salud de los atendidos.

Seguidamente se describieron las teorías y a la vez se realizaron la búsqueda minuciosa de investigaciones científicas actualizadas en relación a las variables, en cuanto a la primera variable según Williams y Cooper (2008) citado por Mercado y Salgado (2008) definieron al estrés en el trabajo, como la exigencia del trabajador y las intervenciones que pueden presentarse en su tranquilidad que estropeen el desarrollo profesional. Asimismo, fueron desarrolladas las dimensiones; Lazarus y Folkman (1986) definieron a las fuentes de presión (estresores), como aquellos estímulos que enfrenta el sujeto a través de un cambio sustancial ante distintas circunstancias. Al mencionar el primer indicador, los investigadores Chait y Gareit (2000) refieren que la sobrecarga de trabajo, se presenta ante un continuado ejercicio laboral del empleado que no goza de un descanso correcto. En cuanto a las relaciones personales, para Murillo (2004), en el sentido objetivo estas pueden ser un medio para cumplir con

las finalidades que tiene la empresa, mientras éstas se identifiquen con el bien común. De acuerdo, a González (2002), las buenas relaciones en el trabajo, permitirán conseguir satisfacción por el trabajo, incrementar la productividad, reduciendo el desgaste físico y mental, aumentando así el desarrollo personal y en un buen equipo de trabajo, lograr la integración con el puesto y la empresa, en una real autovaloración, alcanzar el reconocimiento. En relación al indicador reconocimiento, según Sánchez (2015) refiere que, este se encuentra vinculado al progreso potencial de la profesión y también de las oportunidades de desarrollo personal; así como al tiempo dedicado a la institución en pos del beneficio de los pacientes. Según Fernández (2003) un clima organizacional es un ambiente de gran importancia, que incurre de manera directa en el desempeño de quien lo experimente. El indicador responsabilidad personal, hace referencia a la responsabilidad que cada persona tiene de manera individual, y que podría dañar a las personas que lo rodean, de acuerdo a su actitud para la toma de sus decisiones (Jonás 2006, pág. 57). Y el indicador rol gerencial, busca dar la mejor atención; que el personal se sienta bien de trabajar con aquellos recursos que le da la institución, dando un mejor servicio al usuario con bases científicas, y para Robbins y Coulter (2014), tiene que ver con las acciones por parte de gerente al cumplir su rol, y lo que se espera que realice por la responsabilidad que le compete. Por otro lado, demandas casa / trabajo; es la dificultad que tienen las personas para desconectarse de las presiones del trabajo cuando vuelven a su hogar ante situaciones como la ausencia de estabilidad familiar. (Mercado & Salgado, 2008). Las dificultades diarias; para Porto y Merino (2008), hace referencia al problema causado por el hecho de que una persona intenta lograr algo. En forma de conclusión, las dificultades son obstáculos que se debe superar si lo que se quiere es alcanzar un objetivo determinado.

En la misma línea se desarrollan las teorías relacionadas a la dimensión manifestaciones del estrés, las cuales, según Panigrahi (2017) menciona que, son diversas observaciones físicas por alteraciones del funcionamiento del sistema del organismo, y también alteraciones en la psicología del individuo. Muñoz (2017), las describe como los signos que evidencian un agotamiento físico

y mental que provoca en los trabajadores fatiga, dolores de cabeza y musculares, alteraciones del sueño, ausentismo laboral, conductas violentas, aburrimiento, impaciencia, falta de concentración, depresión, ansiedad y conflictos. Martínez (2015) refiere que, tiene diversas causas que provocan una descompensación de las emociones, dificultades en los objetivos y la escasa actividad del personal. Como indicadores de esta dimensión se han considerado: satisfacción laboral, que según autor Wasif (2016), nos dice que, es aquel momento positivo y placentero que se presenta al implementar una acción importante en el trabajo. Mason y Griffin (2002) manifiestan la satisfacción organizacional es aquella complacencia integral que engloba un ámbito colectivo de todos los que se rodean. Para Morillo (2006) se entiende a la satisfacción organizacional como una favorable situación que causa efectos en el personal, expresado las relaciones interpersonales y también el estilo de sus actividades". Seguridad laboral; es una condición en la que la organización proporciona empleo estable a los trabajadores, es una certeza persistente sobre los trabajos y los ingresos que percibe el trabajador (Daud, 2017). La seguridad laboral también es considerado psicológicamente estresante (Kraimer et al. 2005). Por otro lado; se entiende que el compromiso organizacional, es la relación del trabajador en donde labora que implica la decisión de continuar en ella de una forma cautelosa (Radosavljevic et al., 2017). La OMS (2019), mencionó que la salud mental se encuentra relacionada con el bienestar general del individuo y resalta la importancia del aumentar de forma positiva una estabilidad sustancial. Para Phyllis y Marjo-Riitta (2000), advierten que, la capacidad de trabajo de una persona con la salud mental afectada puede reducirse de manera significativa. En cuanto a la resiliencia, para Luthar et, at., (2000), señalo que "es un desarrollo activo que involucra una adecuación positiva frente a diferentes problemas". Y la confianza en uno mismo es la seguridad que tenemos en nosotros mismos al confiar en nuestras habilidades, capacidades y juicios, la creencia de que podemos cumplir con las demandas de una tarea. Para Pulido (2011), consiste en tener un planteamiento mental positivo sobre lo que sucederá, y puede ser traducida en expectativas realistas de un fin que se quiere y está convencido de conseguir. El bienestar físico; según Corbin (2019), es el manejo adecuado del organismo;

dicho en otras palabras es la ausencia de enfermedades, es una condición general de los individuos que se encuentran en buen estado físico. Por otro lado, se entiende que el nivel de energía; es la composición de esfuerzo que nace de un factor interior que permite evitar la fatiga, pero también puede verse disminuido cuando fueron realizadas muchas horas de trabajo. Chaves (1997) resalta que la energía “es el combustible que el ser humano posee para vivir y ser productivo”.

De igual forma se desarrollaron las teorías relacionadas a la dimensión estrategias de afrontamiento; que para Cooper (2001), son conductas de manejo ante diversas situaciones de estrés, y para Di-Collredo et al (2007) es la respuesta de enfrentamiento que permite que las personas se adapten o actúen ante las situaciones y sus consecuencias. Como indicadores de esta dimensión se han considerado: Empuje; para Herrera et al. (2004), representa lo que realmente determina que las personas iniciemos una acción (activación), vaya hacia un objetivo (dirección) y persista en conseguirlo (mantenimiento). La Paciencia/impaciencia; de acuerdo con Porto y Gardey (2018), refirieron que la persona impaciente no es capaz de esperar algo sin tener nervios y tampoco puede realizar acciones detalladas o complejas que requieran calma. Grado de control; Ouchi (1977), señaló que el grado de control es aquella circunstancia donde el individuo experimenta diversos grados y el actuar de otras personas. La influencia personal; es el efecto de un mensaje emitido, y cada persona lo entiende de manera diferente (Alvarenga et al., 2015), y es un punto de referencia importante para comprender las relaciones entre el público compromiso, grupos sociales y comunicación personal (Hepp, 2019). La influencia en sí, es la capacidad de condicionar el comportamiento de otra persona (Lazcano, 2020); Enfoque en el problema es la manera de detectar de encontrar resultados a problemas que se puedan presentar cuyo objetivo es resolver la situación con el fin de priorizar tareas con previo análisis (Williams & Cooper, 1998). Balance vida/trabajo; es la capacidad de concertar exitosamente una labor que relaciona la vivencia diaria para el bienestar de uno mismo y del entorno familiar más íntimo (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2019). Soporte social; es el conjunto de factores protectores para amortiguar o proteger al

individuo de factores fisiológicos o psicológicos causados por la exposición a una situación estresante (Song & Son, 2011), mientras que para Sarason (1983), es la disponibilidad de personas en quienes se puede confiar, personas que se muestran preocupadas con uno, que valoran y demuestran su aprecio.

Del mismo modo, la teoría relacionada en la segunda variable gestión de la calidad de atención, para Donabedian (1980), es aquel servicio que se brinda en virtud de un bienestar máximo y completo a fin de salvaguardar la tranquilidad del paciente. En relación a esta variable el autor menciona tres dimensiones: Como primera dimensión hace referencia a la parte Técnico – Científica, conllevando a un método meramente objetivo y especializado para atención del enfermo otorgándole una seguridad. y sus indicadores son: Efectividad, es el resultado positivo y eficaz que causa el efecto de una atención a la altura de la necesidad. (Merriam-Webster, 2021); Eficacia, es la medida en que una actividad cumple su propósito o función prevista, (Harvey, 2004); Eficiencia, son resultados que se darán cronológicamente con el objetivo del manejo idóneo de los recursos. (Yampolskiy, 2011); Continuidad, es la actividad permanente que no sufre interrupción hasta el término de la consumación del hecho. Seguridad, es la forma de persuasión del servicio prestado, optimizando procesos mediante la disminución de posibles riesgos. La Integralidad, es aquel aglomerado que puede receptor el paciente en base a la atención que requiera para suplir el auxilio inmediato.

Como segunda dimensión tenemos la Humana, que hace virtud a la especie autónoma que goza de condiciones particulares internas o externas con facultades potestativas de raciocinio. Por otro lado, se encontró como indicador, el respeto como aquella característica axiológica que se adquiere entre los seres humanos para vivir en un estado de armonía; Se entiende por información como aquel conjunto de datos que producen un mensaje que será propagará conforme a su difusión; El Interés, es la conducta de atención a una persona u objeto que guarda acontecimientos que lo hacen diferentes o particulares que pueden ser importantes en el sector de la salud. Por otro lado, la amabilidad, es el trato cálido

y ameno que puede brindar el enfermero en virtud de su servicio al individuo que lo requiera.

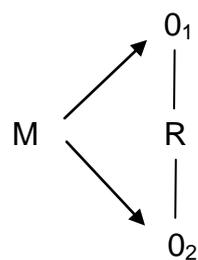
Y por último se plasmaron las teorías relacionadas a la dimensión del entorno que, compone un ámbito íntimo o cercano que crea una confianza y que a su vez genera un valor agregado para el paciente (Dabholkar 2015). Los indicadores que se tomaron en cuenta son: Comodidad como la directa situación complaciente de un suceso inmediato en la persona para lograr un hecho fructífero y la implicancia de obtener un bienestar por parte de la profesionalidad del especialista en salud (Buffet et al., 2013); Ambientación, es la posibilidad de implementar un área que cumpla con los estándares básico en virtud de lograr un ambiente deseado en el semejante. (Léxico, 2021). Asimismo, es el acondicionamiento que brinda una lugar o espacio a través de sus empleados para la funcionalidad de las actividades que se necesiten (Vanguardia México, 2017); Limpieza, es la actividad de poder llevar a cabo un procedimiento para la eliminación de impurezas de un objeto o sujeto contaminado. (Rasin, 2019). Por otro lado, el orden; es posicionar de una manera organizada o sistemática algún elemento en el lugar que corresponde en un determinado tiempo y espacio para ayuda del servidor de salud. En cuanto a privacidad, Lukács (2016), refiere que son aquellos elementos privados que guardan un secreto que no pueden ser propagados.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo basado en la realización de recopilación de datos y validar la hipótesis a través de una medición numérica y un análisis estadístico. De igual forma, la investigación fue de nivel básico, donde se propone desarrollar los problemas existentes en la realidad de forma descriptiva. El diseño también fue no experimental, transversal y descriptivo correlacional. No experimental, porque las variables no serán manipuladas y no hay intención, es decir, la situación solo será observada en su entorno natural y luego analizada. Corte transversal, porque los datos se recopilaron durante un período de tiempo. Descriptivo correlacional, pues busca determinar la relación entre estrés laboral y la gestión de la calidad de atención (Hernández et al., 2014). Además, se utilizó el método hipotético deductivo, el cual se basa principalmente en el empleo del método científico, es decir, a partir de la observación del fenómeno a estudiar, se formuló las hipótesis y luego se explicó. (Ynoub, 2015).

El esquema siguiente del diseño de investigación es:



Donde:

O<sub>1</sub> = Estrés Laboral.

O<sub>2</sub> = Gestión de la calidad de atención

M = Muestra de estudio

R = Relación

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### Variable Independiente: Estrés laboral

Definición conceptual: El estrés en el trabajo se debe a las exigencias del entorno y también a los recursos personales para afrontar la situación; por lo que esta situación ocasiona un descontento emocional al sujeto que alteran su comportamiento de forma notoria. (Williams y Cooper 2008)

Definición Operacional: El estudio midió el estrés laboral de los profesionales de enfermería, bajo sus dimensiones fuentes de presión (estresores), manifestaciones del estrés y estrategias de afrontamiento. Considerando 24 ítems que se responden con una escala tipo Likert.

### **Variable Dependiente: Gestión de la calidad de atención**

Definición conceptual: La calidad de la atención es el servicio que se ofrece al paciente para un bienestar máximo luego de realización de actos que se darán en el transcurso de la rehabilitación del ser humano (Donavedian 1980).

Definición Operacional: El estudio midió la gestión de la calidad de atención, en base a sus dimensiones Técnico-científica, humana y del entorno. Mediante 16 ítems.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Hernández (2014), afirmo que la población es un aglomerado de casos que contienen ciertos requisitos en cumplimiento de una determinada especificación. El estudio tuvo como población 56 enfermeras (os) que trabajan en la Unidad de Cuidados Intensivos - COVID del Hospital Nacional Hipólito Unanue en 2021. El muestreo que se utilizo es no probabilístico, es decir no aplico la fórmula para su selección. La muestra "Es aquel sub grupo donde se recolectan datos representativos de toda una población" (Hernández, 2018). En la presente investigación se realizó una muestra censal, ya que, la población es únicamente de 56 profesionales de enfermería.

- Criterio de inclusión: a). Se considero a todas las enfermeras(os) que trabajan en la Unidad de Cuidados Intensivos –COVID del Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2021. b). Actualmente se encontraron laborando durando el periodo de ejecución de la investigación. c). Personal que aceptó participar de forma voluntaria.
- Criterio de exclusión: a). Profesional de enfermería que estuvo de vacaciones o con descanso medico durante la ejecución del instrumento.

b). Aquellos que durante su participación desistieron de seguir ser parte del estudio.

La unidad de análisis fue el profesional de enfermería.

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

López y Fachelli (2015), mencionaron que la técnica de encuesta conlleva una recolección de datos porque permite cuantificar los datos que se van a recolectar de una manera más organizada y sistemática. De la misma forma, el cuestionario intenta obtener información a través de un documento que estandariza los resultados y luego compara las respuestas. En cuanto a la técnica, se utilizó la encuesta con el fin de evaluar las respuestas y poder conocer las características de las variables y especialmente la relación entre ellas. Asimismo, como instrumento se utilizó un cuestionario para medir las dos variables del estudio sobre estrés laboral y gestión de la calidad de atención.

#### **Diseño de instrumentos.**

Se tomó en cuenta 2 instrumentos. Para la variable estrés laboral, se elaboró un cuestionario sustentado por Williams y Cooper (2008). En relación a la variable gestión de calidad de atención, se usó el modelo de Avedis Donavedian (1980). Posteriormente, se elaboró los ítems a partir de los indicadores de cada variable por dimensiones, en base a la realidad de la Unidad de Cuidados Intensivos – COVID del Hospital Nacional Hipólito Unanue-2021

#### **.Validez.**

Refiere a la cabida del instrumento en una medición determinada de las variables. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018) Para la validez de los instrumentos, se validó por juicio de expertos: Dra. Celia Emperatriz Mercado Marrufo, Mg. Dora Cuno Huarcaya y Mg. Jorge Meza Quispe.

#### **Confiabilidad.**

“Es el nivel de la aplicabilidad del instrumento para poder obtener datos que no sean dispersos sino resultados similares” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018). El análisis de la confiabilidad de los instrumentos para medir tanto la

variable estrés laboral y gestión de la calidad de atención, se llevó a cabo mediante alfa de Cronbach.

### **3.5. Procedimiento**

En el presente trabajo tuvo que aplicar encuestas de manera presencial al profesional de enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos-COVID del Hospital Nacional Hipólito Unanue, por lo que fue importante presentar un documento de solicitud con la finalidad de dar a conocer la relevancia de la investigación. También se solicitó el permiso correspondiente al director del hospital para poder realizar la aplicación de la encuesta respectiva. Una vez firmada el consentimiento institucional se procedió a aplicar el instrumento al profesional de enfermería para medir el estrés laboral y la gestión de la calidad de atención.

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

El análisis de datos pudo realizarse a partir de la base de datos de los instrumentos anteriores, se calculó sus escalas para cada variable, así como para las dimensiones. La base de datos fue codificada y analizada por el programa SPSS versión 26. También se utilizó la estadística descriptiva de las variables y dimensiones mediante frecuencias relativas y absolutas. Antes de seleccionar el tipo de prueba estadística utilizando la prueba no paramétrica rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación recogió y presento la información obtenida de acuerdo con los aspectos éticos académicos establecidos; es decir, el cuestionario se aplicó de forma anónima y con fines académicos, respetando el principio de beneficencia y no maleficencia. Asimismo, se mencionó que se citaron a todos los autores identificados en las teorías y estudios de referencia, teniendo en cuenta la autonomía de la investigación. Los cuales están respaldados por documentación académica que garantizo la originalidad del estudio.

## IV. RESULTADOS

### 3.1. Análisis descriptivo de los resultados

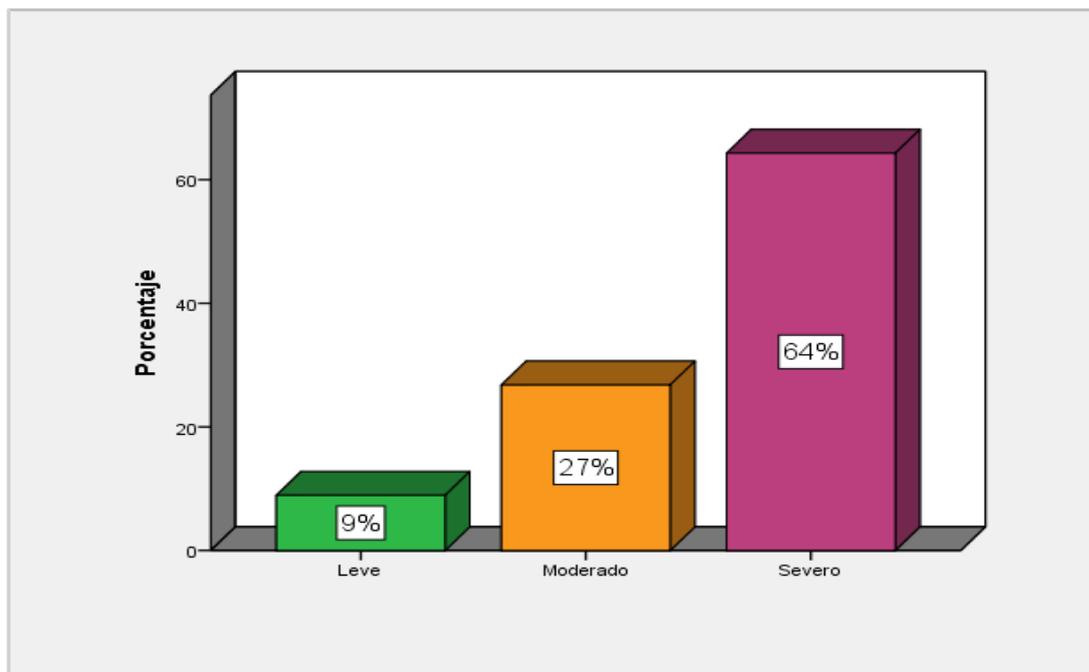
Tabla 1

Nivel de estrés laboral			
Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Leve	24-55	5	9
Moderado	56-87	15	27
Severo	88-120	36	64
Total		56	100

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería

Figura 1

Porcentaje del nivel de estrés laboral



Según la tabla 1 y figura 1, del 100% de encuestados, en relación al estrés laboral del personal de enfermería se apreció que predominó el nivel severo en 64%, seguido del nivel moderado en 27% y el nivel leve en 9%.

Tabla 2

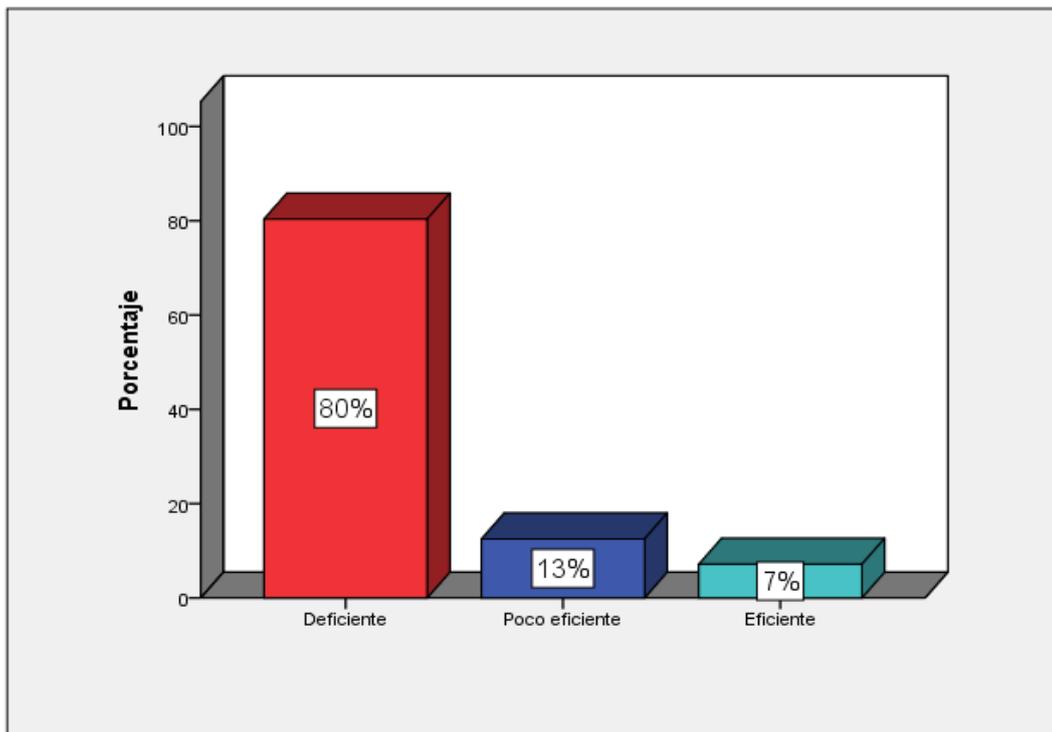
Nivel de gestión de la calidad de atención

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	16-37	45	80
Poco eficiente	38-59	7	13
Excelente	60-80	4	7
Total		56	100

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería

Figura 2

Porcentaje del nivel de gestión de la calidad de atención



Según la tabla 2 y figura 2, del 100% de encuestados, en la gestión de la calidad de atención del personal de enfermería se estimó que predominó el nivel deficiente en un 80%, seguido también del nivel poco eficiente en 13% y solamente el 7% corresponde al nivel eficiente.

Tabla 3

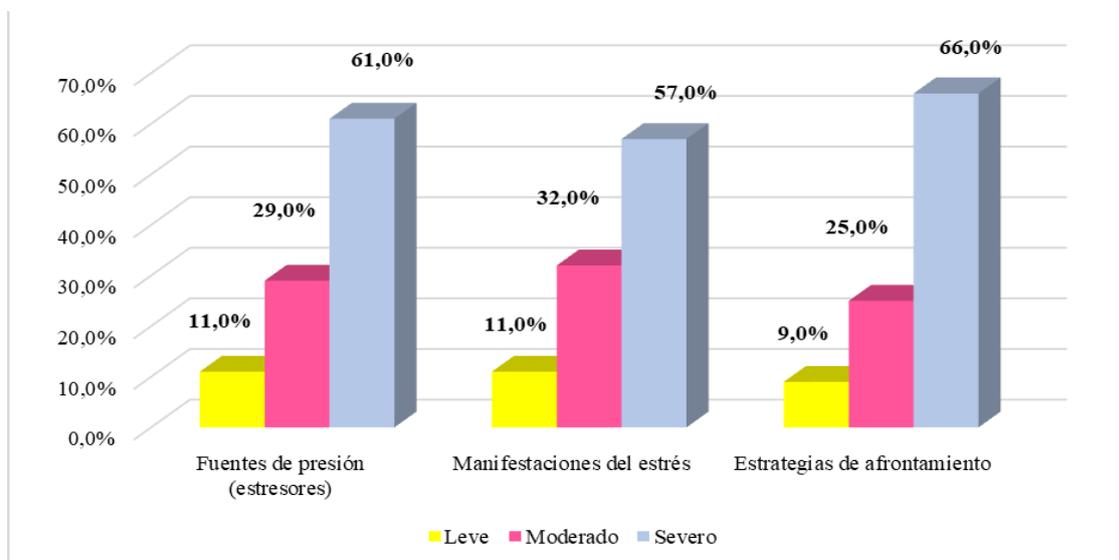
Niveles de las dimensiones de la variable estrés laboral

Dimensiones	Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Fuentes de presión (estresores)	Leve	8-18	6	11%
	Moderado	19-29	16	29%
	Severo	30-40	34	61%
	Total		56	100%
Manifestaciones del estrés	Leve	9-20	6	11%
	Moderado	21-32	18	32%
	Severo	33-45	32	57%
	Total		56	100%
Estrategias de afrontamiento	Leve	7-16	5	9%
	Moderado	17-26	14	25%
	Severo	27-35	37	66%
	Total		56	100%

*Fuente:* Encuesta aplicada al personal de enfermería.

Figura 3

Porcentaje del nivel de las dimensiones de estrés laboral



Según la tabla 3 y figura 3, del 100% de encuestados, en la dimensión fuentes de presión (estresores) del estrés laboral, en donde se evidencio que predominó el nivel severo en 61%, seguido del nivel moderado en 29% y 11% solo obtuvo el nivel leve. En relación a la dimensión manifestaciones del estrés laboral se evidencio que predominó el nivel severo en 57%, seguido del nivel moderado en 32% y 11% obtuvieron el nivel leve. En cuanto a la dimensión estrategias de afrontamiento del estrés laboral se observó que predominó el nivel severo en 66%, seguido del nivel moderado en 25% y 9% en el nivel leve.

Tabla 4

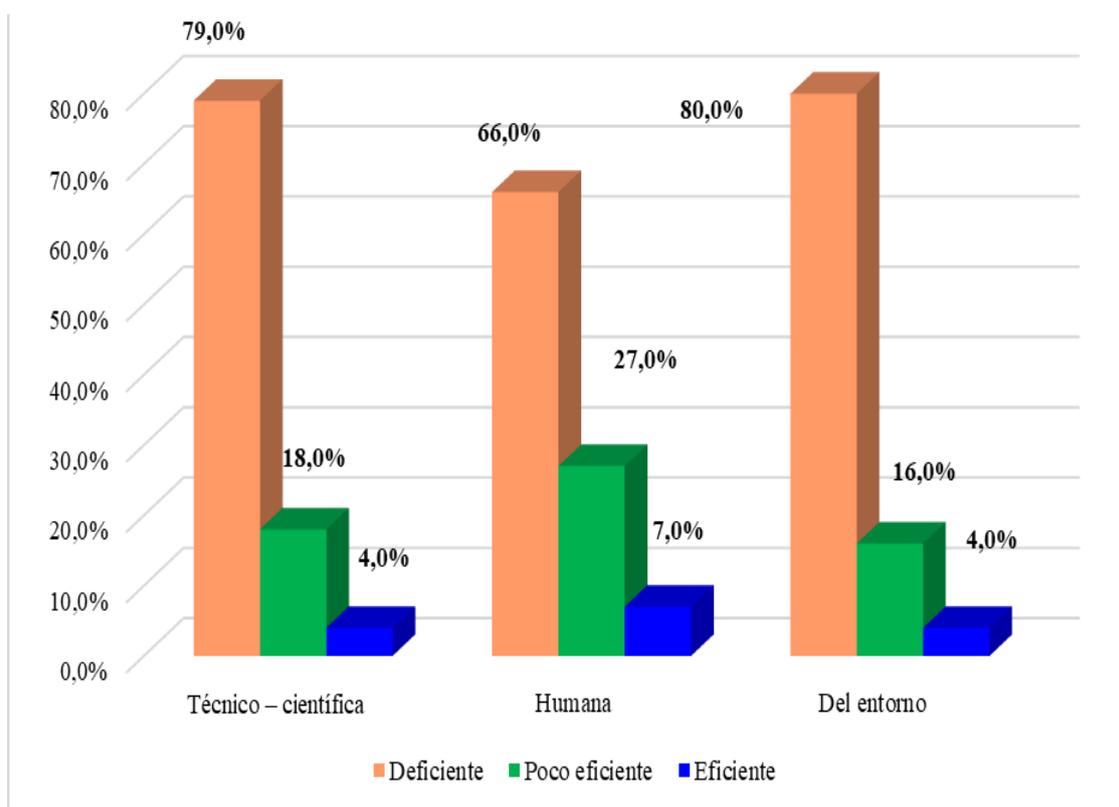
Niveles de las dimensiones de la variable gestión de la calidad de atención

Dimensiones	Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Técnico – científica	Deficiente	6-13	44	79%
	Poco eficiente	14-21	10	18%
	Eficiente	22-30	2	4%
	Total		56	100%
Humana	Deficiente	5-11	37	66%
	Poco eficiente	12-18	15	27%
	Eficiente	19-25	4	7%
	Total		56	100%
Del entorno	Deficiente	5-11	45	80%
	Poco eficiente	12-18	9	16%
	Eficiente	19-25	2	4%
	Total		56	100%

*Fuente:* Encuesta aplicada al personal de enfermería

Figura 4

Porcentaje del nivel de las dimensiones de la gestión de la calidad de atención



Según la tabla 4 y figura 4, del 100% de encuestados, en la dimensión técnico – científica de gestión de la calidad de atención se constató que predominó el nivel deficiente en 79%, respectivamente seguido del nivel poco eficiente en 18% y 4% en el nivel eficiente. En la dimensión humana de gestión de la calidad de atención se observó que predominó el nivel deficiente en 66%, seguido del nivel poco eficiente en 27% y 7% en el nivel eficiente. En la dimensión del entorno de gestión de la calidad de atención se evidencio que mayormente predominó el nivel deficiente en 80%, seguido del nivel poco eficiente en 16% y 4% en el nivel eficiente.

### 3.2. Resultados inferenciales

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,443	56	,000
Fuentes de presión (estresores)	,443	56	,000
Manifestaciones del estrés	,471	56	,000
Estrategias de afrontamiento	,419	56	,000
Gestión de la calidad de atención	,393	56	,000
Técnico – científica	,326	56	,000
Humana	,373	56	,000
Del entorno	,433	56	,000

*Fuente:* Encuesta aplicada al personal de enfermería

La muestra fue de 56 profesionales de enfermería, en lo referente a la prueba de normalidad se utilizó la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov, en cuyos resultados se observó que el valor p es  $<0.05$  para las 2 variables estudiadas, lo que significa que los datos no tienen una distribución normal y por ello se usará la correlación Rho de Spearman para contrastar la hipótesis.

#### Prueba de hipótesis

##### Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue - 2021.

Ha: Si existe relación significativa entre estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue - 2021.

Nivel de significancia:  $\alpha=0.05$  (5%)

Regla de decisión:

Si “p” (sig.) < 0,05, se rechaza Ho y acepta Ha

Si “p” (sig.) > 0,05, se acepta Ho y se rechaza Ha

Tabla 6

Prueba de correlación entre el estrés laboral y gestión de la calidad de atención del personal de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – 2021.

			Estrés laboral	Gestión de la calidad de atención
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,609**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Gestión de la calidad de atención	Coeficiente de correlación	-,619**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Del 100% de enfermeras (os), en donde se evidencio que el valor de  $p < 0,050$  y además es muy significativo ( $p < 0,000$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, si existe relación significativa entre estrés laboral y gestión de la calidad de atención, y dado el valor del coeficiente de correlación  $r$  de Spearman =  $-,609$  .Al respecto, teniendo en cuenta la escala planteada por Hernández et al. (2014) entonces dicha correlación es negativa y moderada, en el personal de enfermería.

### Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre fuentes de presión (estresores) y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue - 2021.

Ha: Si existe relación significativa entre fuentes de presión (estresores) y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue - 2021.

Tabla 7

Prueba de correlación entre fuentes de presión (estresores) y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – 2021.

			Fuentes de presión (estresores)	Gestión de la calidad de atención
Rho de Spearman	Fuentes de presión (estresores)	Coeficiente de correlación	1,000	-,596**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Gestión de la calidad de atención	Coeficiente de correlación	-,596**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Del 100% de enfermeras(os), se constató que el valor de  $p < 0,050$  y es muy significativo ( $p < 0,000$ ), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), eso quiere decir, que si existe relación significativa entre fuentes de presión (estresores) y gestión de la calidad de atención, y dado el valor del coeficiente de correlación  $r$  de Spearman =  $-,596$ . Como señalan Hernández et al. (2014), de acuerdo a la escala dicha correlación por lo tanto es negativa y moderada, en el personal de enfermería.

### Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre manifestaciones del estrés y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue - 2021.

Ha: Si existe relación significativa entre manifestaciones del estrés y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue - 2021.

Tabla 8

Prueba de correlación entre manifestaciones del estrés y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – 2021.

			Manifestaciones del estrés	Gestión de la calidad de atención
Rho de Spearman	Manifestaciones del estrés	Coefficiente de correlación	1,000	-,487**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Gestión de la calidad de atención	N	56	56
		Coefficiente de correlación	-,487**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Del 100% de enfermeras(os), se observó que el valor de  $p < 0,050$  y es muy significativo ( $p < 0,000$ ), por lo que nos indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, si existe relación significativa entre manifestaciones del estrés y gestión de la calidad de atención, y dado el valor del coeficiente de correlación  $r$  de Spearman =  $-,487$ . Según la escala de Hernández et al. (2014), dicha correlación es negativa y moderada, en el personal de enfermería.

### Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre estrategias de afrontamiento y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito

Unanue - 2021.

Ha: Si existe relación significativa entre estrategias de afrontamiento y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue - 2021.

Tabla 9

Prueba de correlación entre estrategias de afrontamiento y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – 2021.

			Estrategias de afrontamiento	Gestión de la calidad de atención
Rho de Spearman	Estrategias de afrontamiento	Coeficiente de correlación	1,000	-,547**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Gestión de la calidad de atención	N	56	56
		Coeficiente de correlación	-,547**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Del 100% de enfermeras(os), se evidencio que el valor de  $p < 0,050$  y es muy significativo ( $p < 0.000$ ), por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, si existe relación significativa entre estrategias de afrontamiento y gestión de la calidad de atención, y dado el valor del coeficiente de correlación  $r$  de Spearman =  $-,547$ . Como mencionan Hernández et al. (2014), en donde refieren que dicha correlación es negativa y moderada, en el personal de enfermería.

## V. DISCUSION

En este capítulo, se realizó el desarrollo de los principales hallazgos obtenidos en la presente investigación y asimismo se comparó los resultados encontrados con las teorías de otros investigadores, que de alguna manera guardan relación con las variables estudiadas. Actualmente, el tema de investigación propuesto ha llamado considerablemente la atención por la exposición continua a la cual son sometidos los trabajadores de salud, sobre todo en el grupo de enfermería; a raíz de la crisis sanitaria que atraviesan muchos países del mundo y en especial nuestro país que ha tomada mayor auge en estos últimos tiempos, por lo que es indispensable realizar más investigaciones sobre la relación existente entre el estrés laboral y la gestión de la calidad de atención e ir evaluando los factores que prevalezcan en esta práctica, donde cada vez está siendo más deteriorada y por ende afectando drásticamente la atención integral de calidad del paciente.

Respecto al objetivo general de este estudio que permitió identificar y determinar la relación que existe entre estrés en la práctica laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipolito Unanue – 2021; para lo cual se evaluó la hipótesis general que evidenció la relación que existe es significativa entre el estrés laboral y gestión de la calidad de atención, la cual pudo corroborarse mediante el coeficiente de correlación  $r$  de Spearman =  $-0,609$ ; es decir dicha correlación es negativa y moderada, en el personal de enfermería. Por lo tanto, se deduce que a mayor estrés laboral existe menor calidad de atención de los pacientes; es decir es una correlación significativa. Estudio similar se evidencio en el trabajo de García (2018), en su tesis “Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del profesional de enfermería del Centro de Salud Santa Julia. Piura, 2018”. Cuyo objetivo general fue cuantificar la relación existente entre estrés laboral y la atención del personal de enfermería del Centro de Salud Santa Julia, 2018. Los resultados que arrojó este estudio demostraron que el grado de estrés causa un agotamiento elevado con un porcentaje de 70.0%, con respecto a la realización personal fue significativo con un 60.0%, y un 65.0% padece despersonalización frente a la atención que se brinda. El estudio llego a la conclusión que según la correlación

Pearson que representa el  $r=-0.645$ , afirmaron que si existe una alteración significativa en relación al entorno de las actividades de los enfermeros. Por el contrario se observó en el estudio realizado por Cachiguango (2020), en el Hospital Alberto Correa Cornejo, en donde el personal de Enfermería está expuesto a sufrir estrés laboral por las actividades que desempeñan y que de alguna manera influye en la calidad de atención que brindan a los pacientes; debido y sobre todo al número y el tipo de pacientes asignados a cada profesional, el horario extensivo e intensivo, la rutina de las actividades, la falta de comunicación, la remuneración baja, entre otros factores encontrados en la investigación. Esta sobre explotación de habilidades físicas y mentales, que la calidad que pueden ofrecer los profesionales de la salud pueda disminuir de forma considerable, sin embargo, aún en esas condiciones pueden ofrecer un servicio acorde a las necesidades sanitarias que se requieran. Por lo tanto, el investigador concluye que pese a que el personal de enfermería enfrenta estrés laboral existe una buena calidad de atención hacia los pacientes. En ese mismo punto, se consideró también al investigador Díaz (2020), quien realizó un trabajo denominado “Estrés laboral sanitario y calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020”, con el fin de establecer la correspondencia entre las variables, midiendo el nivel de estrés laboral sanitario y el nivel de calidad de atención percibidos por los pacientes del Hospital Básico de Vinces. Este estudio arrojó conclusiones en relación al estrés laboral, en la dimensión que mayor valor porcentual obtuvo fue la de atributos de efecto constante (58,8% de estrés alto); también halló que la calidad de atención es deficiente con un porcentaje de 1,1 %, media en el 27,3% de y alta en el 71,6% de los pacientes; en cuanto a las dimensiones que más correlación mostraron se encuentran las de atributos de efecto constante y seguridad (,201), no significativa (,290). Por ello, el investigador concluyó que si encontró una correlación positiva media y no significativa entre las variables estrés laboral sanitario y la calidad de atención percibida por usuarios externos, también existió un nivel de estrés laboral alto en los profesionales sanitarios, y por último encontró un nivel de calidad de atención sanitaria global alta percibida por

los usuarios externos. Por esto, ninguna correlación de las encontradas entre las dimensiones fue catalogada como considerables, ni significativas.

Por lo tanto, los resultados obtenidos en relación al objetivo general , se centraron en la importancia que tiene el estrés laboral en la gestión de la calidad de atención, en el cual se obtuvo porcentajes considerables muy altos en las tres dimensiones estudiadas .Además, cabe recalcar que en una sociedad global como la que vivimos actualmente exige cada vez más demandas que muchas veces sobrepasan la capacidad de las personas quienes, sin embargo, se exigen al máximo poniendo a prueba su capacidad para ser más eficientes y eficaces; manejar mejora la tolerancia ante situaciones adversas y manearse con un alto grado de profesionalismo; más aún en el contexto de pandemia de la COVID-19 que se vive actualmente un escenario laboral cambiante, en donde las exigencias son mayores, aparecen nuevos factores estresantes, lo que implica mayores exigencias también para manejar el estrés. Por lo que las condiciones laborales actualmente no estaban preparadas para un contexto como el que se vive; la ruptura abrupta de la rutina de trabajo que se vivía ha generado cambios no sólo en el comportamiento sino también en la salud mental de los profesionales de enfermería.

Respecto al primer objetivo específico, de la investigación se determinó la relación que existe entre las fuentes de presión y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipolito Unanue – 2021; en donde se comprobó que la hipótesis específica 1 planteo que existe relación significativa entre fuentes de presión (estresores) y gestión de la calidad de atención, con un valor del coeficiente de correlación  $r$  de Spearman =  $-0,596$  ; es decir la correlación mencionada es negativa y moderada, en el personal de enfermería. Estos resultados, se pudo comprobar con lo señalado por el trabajo de Fungai (2020), quien en su publicación sobre “Factores de estrés en la práctica de enfermería”, tuvo como finalidad determinar los factores de estrés en enfermería y cómo influyen en el trabajo de las enfermeras. Los resultados mostraron que las cargas de trabajo pesadas, la escasez de personal, el mal

trabajo entornos y angustia emocional como experimentar la muerte y la muerte de los pacientes se encuentran entre los factores estresantes comunes en la práctica de enfermería, y que desarrollar estrategias de afrontamiento para garantizar una gestión eficaz del estrés asegura resultados positivos como la salud y bienestar de las enfermeras y mejores experiencias en salud. Concluyeron que, el estrés en la práctica de enfermería es una preocupación creciente que afecta en gran medida la calidad de atención brindada a los pacientes, ya que los hallazgos han identificado organizaciones, factores ocupacionales, psicosociales y ambientales como categorías para los principales causas de estrés en la práctica de la enfermera(o), factores que, funcionando de forma aislada o conjunta, producen resultados que afectan al paciente y a la enfermera también en términos de su salud y bienestar. Por lo tanto, la dimensión fuentes de presión o estresores que enfrenta el profesional de enfermería en su centro laboral genera un cambio en la calidad de atención brindada al paciente; por lo que el enfermero(a) debe ser capaz de manejar adecuadamente los estresores que se presentan en sus actividades, para que exista menor nivel de fuentes de presión. Pero lamentablemente, la actual situación crítica que atraviesan muchos hospitales del país y del mundo; en especial la UCI-COVID en donde se ejecutó el estudio, se evidenció que cada día la enfermera y el resto de trabajadores de la salud se han visto profundamente muy afectados, en donde ya no se brinda una atención de calidad, solo se ha evidenciado mayores eventos adversos; aumentando la estadística del hospital.

Para el segundo objetivo específico, se determinó la relación entre las manifestaciones del estrés y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipolito Unanue – 2021; en donde se comprobó la hipótesis específica 2, que existe relación importante entre manifestaciones del estrés y gestión de la calidad de atención, cuyo valor del coeficiente de correlación  $r$  de Spearman =  $-0,487$ , es decir la correlación encontrada es negativa y moderada, en el personal de enfermería. Cuyos resultados tienen similitud con el estudio de Carrasco et,al (2020) en su investigación “Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID – 19 de un

hospital público de Chimbote (Perú).” cuyo objetivo fue determinar la relación entre los estresores laborales y la satisfacción de enfermeras peruanas en el contexto de la pandemia COVID – 19. En donde el trabajo de investigación fue transversal, correlacional y analítico. Cuyos resultados demostraron que el nivel medio prevalece en cuanto a los estresores ambiental (63,3%), laboral (83,3%) y como último factor en lo personal (51,7%) de los profesionales de enfermería. Concluyéndose, que el factor ambiental y personal en las enfermeras(os) peruanas que se encuentran trabajando frente a la atención directa al paciente en el contexto COVID – 19 si tienen relación con la satisfacción laboral. Por lo tanto, hoy en día las manifestaciones del estrés y la calidad de atención están estrechamente relacionadas; debido a los múltiples factores internos, externos e individuales, que afecta de manera importante el estado emocional y psicológico de la enfermera y por lo tanto afectando considerablemente su calidad de atención.

Finalmente se analizó el tercer objetivo específico, en donde se determinó la relación entre las estrategias de afrontamiento y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipolito Unanue – 2021, al respecto también se observó en la hipótesis específica 3 que existe relación significativa entre estrategias de afrontamiento y gestión de la calidad de atención, con un valor del coeficiente de correlación  $r$  de Spearman =  $-0,547$ , entonces dicha correlación es negativa y moderada, en el personal de enfermería. Al realizar el contraste con otras investigaciones referente al objetivo, se encontró el estudio de Maggi (2018), en su investigación titulada “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”. Teniendo como objetivo identificar el grado de satisfacción como consecuencia de una atención ejecutada por el área del personal de los operadores de salud; Con una metodología cuantitativa, diseño no experimental. Tuvo como resultado que el 61% estuvieron insatisfechos con la atención requerida por los trabajadores del Sector Público. Concluyendo que, se necesita emplear talleres que fortalezcan la calidad de los enfermeros en relación a la atención necesaria y establecida que

se exige por parte del usuario. Además, similar estudio se observó en el estudio de León (2020), quien realizó un estudio “Estilo de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en tiempos de COVID-19. Hospital III-E, Es Salud – La Libertad.”, teniendo como objetivo fue describir la existencia del modo de vida y la afectación que se produce en la práctica en tiempos de pandemia del personal salubre; el nivel empleado fue descriptivo correlacional y con un diseño de corte transversal. Los resultados obtenidos fueron en base a estadística corresponde al 39,39% al modo de vivencia que provoca el estrés significativamente y considerable entre la forma de vivencia y la angustia en el sector laboral. Se concluyó que, estas variables muestran relación significativa al haberse demostrado que alguna alteración emocional repercute en entorno laboral en donde demostró que  $r_s = -0,692$  con  $p = 1,2532E-10$ . Por el contrario, se evidencio en el estudio de Huallpa y Ortiz (2019), en el estudio “estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Honorio Delgado y Clínica San Juan de Dios, Arequipa - 2019”. Cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y las estrategias de Afrontamiento del profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Honorio Delgado y la Clínica San Juan de Dios, Arequipa. Los resultados evidenciaron que las enfermeras que trabajan en el Hospital Honorio Delgado y la Clínica San Juan de Dios, tuvieron un escaso nivel de estrés laboral, seguido de mediano nivel; también en relación a la variable estrategias de afrontamiento se evidencio que las enfermeras presentaron un nivel mediano de afrontamiento hacia el estrés por aproximación utilizando el análisis lógico, la revalorización positiva, búsqueda de apoyo/orientación y resolución de problemas. El estudio concluyo que la variable estrés laboral de las enfermeras que laboran en el Hospital Honorio Delgado presentan escaso nivel (75%), seguido de mediano nivel (25%), y también las enfermeras que laboran en la Clínica San Juan de Dios presentaron escaso nivel (80%) seguido de mediano nivel (20%). Asimismo, en cuanto a la variable estrategias de afrontamiento las enfermeras que laboran en el Hospital Honorio Delgado presentan bajo (43.8%) y medio nivel (43.8%), con respuestas por aproximación y evitación. A su vez, las enfermeras que laboran en la Clínica San

Juan de Dios presentan mediano nivel (61.5%) seguido de escaso nivel (30.8%) con respuesta por aproximación. Por lo tanto, las estrategias de afrontamiento tienen mucho que ver con la capacidad para desarrollar una mejor calidad de atención; es decir si las enfermeras emplean una estrategia de afrontamiento adecuado frente al estrés, su calidad de atención va a ser óptima.

En cuanto a los factores que impidieron el desarrollo normal de la investigación, sin duda el principal ha sido el contexto de pandemia en que se realizó el trabajo; en donde me limitó de una manera considerable para hacer las encuestas, coordinaciones y aplicaciones de los instrumentos de medición. La pandemia ha puesto nuevas reglas bio sanitarias que a su vez han establecido nuevas barreras para el desarrollo de los procesos normales para una investigación, los tiempos establecidos se han hecho más cortos y levantar la información es ahora más complicado porque los involucrados tienen que pasar por los mismos obstáculos que el investigador. También se tuvo algunas limitaciones para encontrar antecedentes que estén totalmente alineados al tema central del trabajo, nuevamente la pandemia ha influido es así, como se tuvo que recurrir a trabajos de investigación los más similares para brindar un mejor contraste a los resultados obtenidos y a la vez reforzar con este estudio. Por otro lado, no se tuvo mayores inconvenientes salvo los ya mencionados.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Según los resultados obtenidos estadísticamente, de la contratación de la hipótesis general, se determina que si existe relación significativa moderada, directamente proporcional y negativa, entre estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue, con un nivel muy significativo ( $p < 0.000$ ) y el coeficiente de correlación de Spearman (-,609).

**Segunda:** Según los resultados obtenidos estadísticamente, de la contratación de la hipótesis específica 1, se determina que si existe relación estadística significativa moderada, directamente proporcional y negativa, entre fuentes de presión (estresores) y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue, con un nivel muy significativo ( $p < 0.05$ ) y el coeficiente de correlación de Spearman (-,596).

**Tercera:** Según los resultados obtenidos estadísticamente, de la contratación de la hipótesis específica 2, se evidencia que si existe relación estadística significativa moderada, directamente proporcional y negativa, entre manifestaciones del estrés (estresores) y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue, con un nivel muy significativo ( $p < 0.05$ ) y el coeficiente de correlación de Spearman (-,487).

**Cuarta:** Según los resultados obtenidos estadísticamente, de la contratación de la hipótesis específica 3, se concluye que si existe relación estadística significativa moderada, directamente proporcional y negativa, entre estrategias de afrontamiento y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue con un nivel muy significativo ( $p < 0.05$ ) y el coeficiente de correlación de Spearman (-,547).

## VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados hallados en esta investigación, y anteponiendo la importancia de cada uno de ellos.

- Primera:** Se recomienda a la jefa del departamento de enfermería, oficina de recursos humanos y director del Hospital Nacional Hipólito Unanue, implementar programas integrales para el manejo de estrés laboral del personal de enfermería. Además, ejecutar una adecuada planificación estratégica para la mejora continua de la gestión de calidad de atención e incorporar nuevas herramientas que permitan renovar estrategias.
- Segunda:** Se sugiere a las jefaturas de servicios y oficina de recursos humanos poner mayor interés en los estresores laborales, que de cierta manera perjudican la calidad de atención del personal de enfermería, organizando capacitaciones virtuales en especial sobre relaciones personales y clima organizacional.
- Tercera:** Se sugiere a las jefaturas de servicios y oficina de recursos humanos que tomen en cuenta sobre las manifestaciones del estrés que se presentan en el personal de enfermería tanto a nivel organizacional y personal; para el buen desarrollo de la institución y la mejora de la calidad de atención del paciente.
- Cuarta:** Por último, se sugiere a las jefaturas de servicios y oficina de recursos humanos, poner mayor énfasis en desarrollar estrategias de afrontamiento que permitan controlar el estrés en el personal de enfermería y brindar una atención de calidad

## REFERENCIAS

- Buceta. (2004). *Estado Psicológico de los Corredores Populares de Maratón para en los Días Anteriores de la Prueba*. España: Psicothema. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Rodas-Marina.pdf>
- Cachiguango, M. K. (2020). *Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería del Hospital Alberto Coreea Cornejo 2018*. Ecuador: Universidad Técnica del Norte. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10129/2/06%20ENF%201146%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
- Catton H. *Global challenges in health and health care for nurses and midwives everywhere*. International nursing review [revista en Internet] 2020 [acceso el 9 de mayo de 2020]; 67(1): 4-6. Available from. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/inr.12578>
- Chaves, D. S. (1997). *Guías alimentarias para la educación nutricional en Costa Rica*. Costa Rica: Ministerio de Salud de Costa Rica. Obtenido de [https://www.ministeriodesalud.go.cr/gestores\\_en\\_salud/guiasalimentarias/guias%20alimentarias.pdf](https://www.ministeriodesalud.go.cr/gestores_en_salud/guiasalimentarias/guias%20alimentarias.pdf)
- Chait B., Rosalind y Gareis, K. C. (2000). *Redyced –hours employment: The relationship between difficulty of trade-offs and quality of life .Work and occupations .27 (2) ,168-187*.  
Obtenido de <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014774/014774.pdf>
- Chiang, V. M., Riquelme, N., & Rivas, E. (2018). *Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción*. Chile: Scielo. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492018000300178&lng=en&nrm=iso&tlng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178&lng=en&nrm=iso&tlng=en)

- Coelho, M. A., Lopes de Andrade, G. Y., Guerreiro, M. E., Santana, L. A., Arraes, J. M., & Luiz, N. M. (2019). *Dificuldades dos acadêmicos de enfermagem na aplicabilidade da sistematização da assistência de enfermagem*. Revista de pesquisa cuidado é fundamental online. Obtenido de <http://ciberindex.com/index.php/ps/article/view/P111181>
- Corbin, J. A. (2019). *Los 10 tipos de salud y sus características*. España: Psicología y mente. Obtenido de <https://psicologiymente.com/comite-editorial>
- Cremades, P. J. (2016). *Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería*. El Taller Digital. Obtenido de [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)
- Daud, N. B. (2017). *Job security and well-being among private workers in Malaysia*. 4(1), 27, 28. Journal of Technology Management and Business. Obtenido de <https://publisher.uthm.edu.my/ojs/index.php/jtmb/article/view/1630/1073>
- Di-Colloreto, C., Aparicio, C. D., & Moreno, J. (2007). *Descripción de los estilos de afrontamiento en hombres y mujeres ante la situación de desplazamiento*. Colombia: Psychologia. Avances de la disciplina. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2972/297224996002.pdf>
- Donabedian. (1980). *The definition of quality and approaches to its assessment*. En: Explorations in. Estados Unidos: Health Administration Press. Ann Arbor. Obtenido de [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION\\_Art-Net\\_Sunol.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION_Art-Net_Sunol.pdf)
- Feddeh, S. A. (2020). *Correlates to Work-Related Stress of Newly-graduated Nurses*. Jordania: International Journal of Caring Sciences. Obtenido de [http://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/56\\_darawad\\_original\\_13\\_1.pdf](http://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/56_darawad_original_13_1.pdf)

- Fernández. (2003). *Relaciones Interpersonales*. 8. México: Mac Graw Hill. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3235/barutov.pdf?sequence=3>
- Forrellat, B. M. (2014). *Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible*. Cuba: Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>
- Fungai, C. E. (2020). *Factores de estrés en la práctica de enfermería. Finlandia: LAPIN AMK Lapland University of Applied Sciences*. Obtenido de <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/347227/FINAL%20THESIS%202020.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- García. (2018). *Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia. Piura, 2018*. Perú: Universidad San Pedro. Obtenido de [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8594/Tesis\\_59945.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8594/Tesis_59945.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García del Castillo, J. A., García del Castillo-López, Á., López-Sánchez, C., & Dias, P. C. (2016). *Conceptualización teórica de la resiliencia psicosocial y su relación con la salud*. *Health and Addictions*, 16(1), 61. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/839/83943611006.pdf>
- Griffin, M. y. (2002). *Grouptask Satisfaction: Applying the Construct of Job Satisfaction to Groups*. *Small Group Research*. Obtenido de <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Gonzales, A.M. (2001). *El enfoque centrado en la persona. Aplicaciones a la educación*. México: Trillas.
- Haro, A. J., Haro, A. J., Macías, I. M., López, C., A., B., Ayala, A. M., & Gutiérrez, S. A. (2018). *Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud*. Polo del Conocimiento. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com>

- Herrera, F., Ramírez, I., Roa, J., & Herrera, I. (2004). *Tratamiento de las Creencias Motivacionales en Contextos Educativos Pluriculturales*. España: Revista Iberoamericana de Educación. Obtenido de <https://rieoei.org/historico/deloslectores/625Herrera.PDF>
- Hernández R, F. C. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGrawHill Education.
- Hernandez, R., Fernandez, C., y Baptista, P. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGraw Hill.
- Huallpa, M., QUISPE, & Ortiz., Mamani. (2019). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Honorio Delgado y Clínica San Juan de Dios, Arequipa – 2019*. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10970/SEhuqumi%26ormald.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ICN. (2021). *Actualización del consejo internacional de enfermeras sobre la COVID - 19*. Obtenido de [https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/ICN%20COVID-19%20update%20report%20FINAL\\_SP.pdf](https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/ICN%20COVID-19%20update%20report%20FINAL_SP.pdf)
- Jonas, H. (2006). *El Principio de Responsabilidad*. (Herder, Ed.) España. Obtenido de <https://ladosalvaje.wordpress.com/datos-de-interes/primer-edicion/responsabilidad-social-y-personal/>
- Kraimer, M. L., Wayne, S., Liden, R. C., & Sparrowe, R. T. (2005). *The Role of Job Security in Understanding the Relationship Between Employees' Perceptions of Temporary Workers and Employees' Performance*. 390. *Journal of Applied Psychology*. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/7966115>

- La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2019). *Mejores Países para el Balance Vida-Trabajo*. Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/cuales-son-los-mejores-paises-para-el-balance-vida-trabajo-segun-la-ocde>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. España: Martínez Roca.
- Lazcano, E. (2020). *Una teoría sobre la influencia en las personas*. Obtenido de <https://www.eduardolazcano.com/una-teoria-sobre-la-influencia-en-las-personas/>
- León, R. P. (2020). *Estilo de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en tiempos de COVID-19*. HOspital III-E, EsSalud - La Libertad. Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48285/Leon\\_RPL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48285/Leon_RPL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Li, E.y Shani, A. (1991). *Stress Dynamics of Information Systems Managers: A Contingency Model* .Journal of Management Information Systems. 7 (4), 100-130
- Luthar. (2000). *Research on resilience: Research on resilience*:. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/839/83943611006.pdf>
- Maggi, V. W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Marcel, E. N. (2004). *Administración y Gestión de los Servicios de enfermería*. Cuba: Ciencias médicas.

- Martinez, P. A. (2010). *El síndrome del Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Madrid, España: Vivat Academia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Macaya P, Aranda F. Cuidado y autocuidado en el personal de salud: enfrentando la pandemia COVID-19. *Revista Chilena de Anestesia [revista en Internet]* 2020 [acceso el 30 de abril de 2020]; 49(3): 356-362. Available from. Obtenido de <https://revistachilenadeanestesia.cl/revchilanestv49n03-014/>
- Mercado, S. P., & Salgado, M. R. (2008). *Estrés en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas: un enfoque de desarrollo humano organizacional*. Colombia: Redalyc.org. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/212/21210801.pdf>
- Moreno, P. y. (1999). *La escala de estresores universitarios (EEU)*. Estados Unidos. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v29n1/v29n1a03.pdf>
- Morillo. (2006). *Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento*. Venezuela: Sapiens. Obtenido de <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Muñoz, G. P. (2017). *El estrés laboral: qué es, causas y síntomas*. España: Blog de Nascia.
- Murillo. (2004). *Relaciones Humanas*. México: Limusa Noriega Editores. Obtenido de <https://visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
- Nina, N. L. (2018). *Calidad de atención del personal de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Samegua, 2018*. Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua. Obtenido de [http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/406/Leslie\\_Tesis\\_titulo\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/406/Leslie_Tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- OIT. (2016). *Estrés laboral*. Obtenido de Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf2](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf2)
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos Laborales Saludables*. Suiza. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2016). *Estrés Laboral*. Suiza. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Salud Mental*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/facts-in-pictures/detail/mental-health>
- Ouchi. (1977). *The Relationship Between Organizational Structure and Organizational Control*. Estados Unidos: Administrative Science Quarterly. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=Fn\\_iGwAACAAJ&dq=The+Relationship+Between+Organizational+Structure+and+Organizational+Control+ouchi&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books?id=Fn_iGwAACAAJ&dq=The+Relationship+Between+Organizational+Structure+and+Organizational+Control+ouchi&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y)
- Panigrahi, A. (2017). *Managing Stress at Workplace*. 157. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/323393909\\_Managing\\_Stress\\_at\\_Workplace](https://www.researchgate.net/publication/323393909_Managing_Stress_at_Workplace)
- Perez y Merino. (2008). *Definición de dificultad*. Obtenido de <https://definicion.de/dificultad/>
- Phyllis, G., & Marjo-Riitta, L. (2000). *Mental Health in the workplace*. *International Labour Review*, 2. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_emp/@ifp\\_skills/documents/publication/wcms\\_108221.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_emp/@ifp_skills/documents/publication/wcms_108221.pdf)

- Porto, J., & Gardey, y. A. (2018). *Definición de Impaciente*. Obtenido de <https://definicion.de/impaciente/>
- Pulido. (2011). *Motivación y Autoconfianza en Deportistas*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Rodas-Marina.pdf>
- Robbins y Coutler. (2014). *Administración*. México: Pearson. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8879/Quispe\\_YRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8879/Quispe_YRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, J. M. (2019). *Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo, Centro de Salud Pachacútec Cajamarca 2017*. Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2822/CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCI%c3%93N%20DE%20SALUD%20Y%20SATISFACCI%c3%93N%20DEL%20USUARIO%20EXTERNO.%20CENTRO%20DE%20SALUD%20PACHAC%c3%9aTEC.%20C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, J. (2016). *La importancia del orden en la empresa*. Obtenido de <https://www.pymesyautonomos.com/management/la-importancia-del-orden-en-la-empresa>
- Sarason, L. B. (1983). *Asessing Social Support: The Social Support Questionnaire*. Journal of Personality and Social Psychology. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v29n1/v29n1a02.pdf>
- Williams, S., & Cooper, C. L. (1998). *Measuring occupational stress: development of the pressure management indicator*. Estados Unidos: Journal of Occupational Health Psychology. Obtenido de [https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/?term=Williams+S&cauthor\\_id=9805279](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/?term=Williams+S&cauthor_id=9805279)
- Ynoub (2015). *Cuestión de método. Aportes para una metodología crítica*. México CENGAGE.

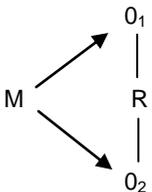
## ANEXOS

### ANEXO N°1

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>Título:</b> Estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes covid del Hospital Hipólito Unanue - 2021.							
<b>Autor:</b> Br. Albina Teofila Oroya Minaya							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable(X): ESTRÉS LABORAL				
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unánue - 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre fuentes de presión y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unánue - 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre manifestaciones del estrés y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unánue - 2021?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre fuentes de presión y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – 2021.</p> <p>Identificar la relación entre manifestaciones del estrés y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre fuentes de presión y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre manifestaciones del estrés y gestión de la calidad de atención de</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
	Fuentes de presión (estresores)	• Carga de trabajo	1	Escala: Ordinal  VALORES  1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Leve  <24-55>  Moderado  <56-87>  Severo  <88-120>		
		• Relaciones personales	2				
		• Reconocimiento	3				
		• Clima organizacional	4				
		• Responsabilidad personal	5				
		• Rol gerencial	6				
		• Demandas casa/trabajo	7				
		• Dificultades diarias	8				
		<b>Nivel organizacional</b>					
		• Satisfacción laboral	9				
		• Satisfacción organizacional	10				
		• Seguridad laboral	11				
	Manifestaciones del estrés	• Compromiso organizacional	12				
		<b>Nivel personal</b>					
		• Salud mental	13				
		• Resiliencia	14				
	• Confianza en uno mismo	15					
	• Bienestar físico	16					
	• Nivel de energía	17					

<p>¿Cuál es la relación entre estrategias de afrontamiento y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unánue - 2021?</p>	<p>COVID del Hospital Hipólito Unánue – 2021.</p>	<p>enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unánue – 2021.</p>	<p>Estrategias de afrontamiento</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empuje 18</li> <li>• Impaciencia/impaciencia 19</li> <li>• Grado de control I 20</li> <li>• Influencia personal 21</li> <li>• Enfoque en el problema 22</li> <li>• Balance vida /trabajo 23</li> <li>• Soporte social 24</li> </ul>		)	
	<p>Determinar la relación entre estrategias de afrontamiento y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unánue – 2021.</p>	<p>Existe relación significativa entre estrategias de afrontamiento y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unánue – 2021.</p>	<p><b>Variable(X): GESTION DE LA CALIDAD DE ATENCION</b></p>					
				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
				Tecnico-científica	• Efectividad	1	Escala: Ordinal VALORES	Deficiente <16-37> Poco eficiente <38-59> Excelente <60-80>
					• Eficacia	2		
					• Eficiencia	3		
					• Continuidad	4		
					• Seguridad	5		
					• Integralidad	6		
				Humana	• Respeto	7	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	
			• Información		8			
			• Interés		9			
			• Amabilidad		10			
			• Ética		11			
			Del entorno	• Comodidad	12			
				• Ambientación	13			
				• Limpieza	14			
				• Orden	15			
				• Privacidad	16			

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	DESCRIPTIVA		
<p><b>TIPO:</b> Básico.  <b>METODO:</b> Hipotético Deductivo.  <b>DISEÑO:</b> No experimental, Transversal, Descriptivo, Correlacional.</p>  <p>Dónde:  O<sub>1</sub> = Estrés Laboral.  O<sub>2</sub> = Gestión de la calidad de atención  M = Muestra de estudio  R = Relación</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b>  La población estuvo conformada por 56 profesionales de enfermería que laboran en la Unidad de Cuidados Intensivos –COVID del Hospital Hipolito Unanue 2021.</p> <p><b>MUESTRA:</b> censal</p>	<p><b>VARIABLE X: ESTRÉS LABORAL</b>  <b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario de Estrés Laboral.  <b>Estructura:</b> Estuvo conformada por 24. Ítems  <b>Autor:</b> Albina Teofila Oroya Minaya  <b>Año:</b> 2021</p> <p><b>VARIABLE Y: GESTION DE LA CALIDAD DE ATENCION</b>  <b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario de gestión de la calidad de la atención.  <b>Estructura:</b> Estuvo constituida por 16 ítems  <b>Autor:</b> Albina Teofila Oroya Minaya  <b>Año:</b> 2021</p>	<p><b>DESCRIPTIVA</b>  Para el análisis estadístico se utilizó el programa estadístico SPSS versión 26.</p> <p>Los datos obtenidos fueron presentados en tablas de frecuencias y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para luego analizarlos e interpretarlos.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b>  La investigación planteo una Hipótesis general y 3 hipótesis específicas. Para el contraste de hipótesis se usó la prueba estadística: de rho de spearman</p>		

## ANEXO Nº 2

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### TITULO: ESTRÉS LABORAL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A PACIENTES COVID DEL HOSPITAL HIPOLITO UNANUE – 2021

VARIABLES	Tipo de variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
ESTRÉS LABORAL	Independiente	<p>El estrés en el trabajo se debe a las exigencias del entorno y también a los recursos personales para afrontar la situación; por lo que esta situación ocasiona un descontento emocional al sujeto que altera su comportamiento de forma notoria.</p> <p>(Williams y Cooper 2008)</p>	<p>En el estudio se midió el estrés laboral de los profesionales de enfermería, bajo sus dimensiones fuentes de presión (estresores), manifestaciones del estrés y estrategias de afrontamiento..</p>	Fuentes de presión (estresores)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carga de trabajo</li> <li>• Relaciones personales</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Clima organizacional</li> <li>• Responsabilidad personal</li> <li>• Rol gerencial</li> <li>• Demandas casa/trabajo</li> <li>• Dificultades diarias</li> </ul>	1 2 3 4 5 6 7 8	<p>Ordinal</p> <p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. Algunas veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre.</p>
				Manifestaciones del estrés	<p><b>Nivel organizacional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción laboral</li> <li>• Satisfacción organizacional</li> <li>• Seguridad laboral</li> <li>• Compromiso organizacional</li> </ul> <p><b>Nivel personal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud mental</li> <li>• Resiliencia</li> <li>• Confianza en uno mismo</li> <li>• Síntomas físicos</li> <li>• Nivel de energía</li> </ul>	9 10 11 12 13 14 15 16 17	

				Estrategias de afrontamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empuje</li> <li>• Impaciencia</li> <li>• Control</li> <li>• Influencia personal</li> <li>• Enfoque en el problema</li> <li>• Balance vida /trabajo</li> <li>• Soporte social.</li> </ul>	18 19 20 21 22 23 24	
GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	Dependiente	La calidad de la atención es el servicio que se brinda al usuario para un bienestar máximo luego de realización de actos que se darán en el proceso de recuperación de la persona. (Donavedian 1980).	En el estudio se midió la gestión de la calidad de atención, en base a sus dimensiones Tecnico-cientifica, humana y del entorno.	Tecnico-cientifica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Continuidad</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Integralidad</li> </ul>	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre.
				Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto</li> <li>• Información</li> <li>• Interés</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Ética</li> </ul>	7 8 9 10 11	
				Del entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comodidad</li> <li>• Ambientación</li> <li>• Limpieza</li> <li>• Orden</li> <li>• Privacidad</li> </ul>	12 13 14 15 16	

### ANEXO Nº 3

#### CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL (Williams y Cooper)

Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

Edad: 25-34 años ( ) 35-44 años ( ) Más de 45 años ( )

Situación laboral: Nombrado ( ) CAS ( ) CAS COVID ( )

Experiencia laboral: 0-5 años ( ) 6-10 años ( ) Mas de 10 años ( )

El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, para ello se describen las dimensiones y los indicadores del estrés laboral, por ello le solicita su colaboración.

**INSTRUCCIONES:** Lea atentamente cada afirmación y marque la respuesta que usted crea que se adecúe a su necesidad.

Escala de Valoración a sus Respuestas.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Nº	ITEMS	Opciones				
		1	2	3	4	5
	<b>FUENTES DE PRESIÓN (ESTRESORES)</b>					
1	¿El exceso de las funciones en su área de trabajo le parece intenso?					
2	¿Dentro de su equipo de trabajo considera que existe una relación armoniosa?					
3	¿En su centro laboral le parece que su jefe(a) inmediato expresa reconocimiento por su trabajo realizado?					
4	¿El ambiente de trabajo en su institución le parece que se encuentra en óptimas condiciones?					
5	¿En su área de trabajo le parece que la enfermera(o) asume su responsabilidad en la atención del paciente? .					
6	¿En su área de trabajo le parece que su jefe(a) se encuentra al frente de su organización y dirige adecuadamente a su personal? .					
7	¿En su área de trabajo Ud. ha observado que hay enfermeras(os) que tienen problemas para desconectarse de las actividades casa/trabajo? .					
8	¿En su área de trabajo le parece que las enfermeras(os) tienen la capacidad suficiente para la atención del paciente, a pesar de las					

	dificultades presentadas durante su turno?					
<b>MANIFESTACIONES DEL ESTRÉS</b>						
<b>Nivel organizacional</b>						
9	¿Actualmente Ud. se siente motivado y satisfecho en su área de trabajo? .					
10	¿Actualmente Ud. se siente motivado y satisfecho con la estructura organizacional y clima organizacional del hospital donde labora?					
11	¿Actualmente en su institución le parece que el personal se siente seguro en su área de trabajo? .					
12	¿Actualmente en su institución, le parece que existe un compromiso total de las enfermeras(os) con el trabajo que realizan en la atención del paciente?					
<b>Nivel personal</b>						
13	¿En su área de trabajo le parece que el personal de enfermería posee equilibrio emocional y psicológico óptimo para la atención del paciente?					
14	¿En su área de trabajo le parece que el personal de enfermería se adapta fácilmente al equipo de trabajo, demostrando buena actitud en la atención del paciente?					
15	¿Dentro de su equipo de trabajo le parece que el personal de enfermería posee la suficiente confianza y seguridad en la atención del paciente?					
16	¿Dentro de su equipo de trabajo le parece que el personal de enfermería posee la capacidad física adecuada para la atención del paciente?					
17	¿Dentro de su equipo de trabajo le parece que el personal de enfermería posee la fuerza suficiente en la atención del paciente?					
<b>ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO</b>						
18	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería es capaz de contribuir en la recuperación del paciente?					
19	¿En su área de trabajo Ud. ha observado que hay enfermeras(os) que durante su turno les falta tiempo para la atención del paciente?					
20	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería desempeña eficientemente sus actividades en la atención del paciente?					
21	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería toma las decisiones adecuadas durante la atención del paciente?					
22	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería posee la capacidad suficiente para resolver a tiempo los problemas suscitados durante la atención del paciente?					
23	¿En su área de trabajo Ud. ha observado que las enfermeras(os) realizan un adecuado equilibrio entre el trabajo y la vida personal sin descuidar la calidad de atención?					
24	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería generalmente valora y demuestra aprecio por el paciente?					

## ANEXO Nº 4

### CUESTIONARIO DE GESTION DE LA CALIDAD DE ATENCION

(Avedis Donavedian)

Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

Edad: 25-30 años ( ) 31-37 años ( ) 38-44 años ( ) 45-51 años ( ) Más de 52 años ( )

Situación laboral: Nombrado ( ) CAS ( ) CAS COVID ( )

Experiencia laboral: 0-3 años ( ) 4-8 años ( ) 9-15 años ( ) Mas de 16 años ( )

El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, para ello se describen las dimensiones y los indicadores de la gestión de la calidad de atención, por ello le solicita su colaboración.

**INSTRUCCIONES:** Lea atentamente cada afirmación y marque la respuesta que usted crea que se adecúe a su necesidad.

Escala de Valoración a sus Respuestas.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Nº	ITEMS	Opciones				
	TÉCNICO – CIENTÍFICA	1	2	3	4	5
1	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería logra satisfacer las necesidades básicas de los pacientes tanto al ingreso y egreso?					
2	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería cumple eficientemente con los objetivos planificados en el plan de cuidados durante su turno?					
3	¿En su área de trabajo Ud. ha observado que hay enfermeras(os) que hacen uso adecuado de los recursos disponibles en la atención del paciente?					
4	¿Dentro de su área de trabajo le parece que la atención brindada por el personal de enfermería es de forma continua e interrumpida?					
5	¿Dentro de su área de trabajo le parece que la atención brindada por el personal de enfermería durante la atención es con mínimos					

	eventos adversos?					
6	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda una atención integral del paciente?					
<b>HUMANA</b>						
7	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería respeta los derechos, cultura y sus características individuales del paciente?					
8	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería colabora con el medico de turno en brindar información al familiar por medio de una videollamada?					
9	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería muestra mayor interés en la atención del paciente?					
10	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería siempre muestra un trato cordial, cálido y empático durante la atención del paciente?					
11	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería respeta los principios ético-deontológicos en la atención del paciente?					
<b>DEL ENTORNO</b>						
12	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda comodidad adecuada en la atención del paciente?					
13	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda un ambiente cómodo al paciente?					
14	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería ofrece al paciente un ambiente limpio?					
15	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería ofrece al paciente un ambiente ordenado?					
16	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda la privacidad adecuada durante su atención?					

## **ANEXO Nº 5**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada **“Estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – 2021”**

Que habiendo sido informada(o) sobre el presente trabajo de investigación y teniendo la plena confianza de la información brindada en el instrumento, en donde recalca que será solo y exclusivamente para fines de la investigación. Además, confió en que la investigación realizada brinde la máxima confiabilidad.

**Nombres y apellidos**

### **COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD**

Estimado (a)

La investigación del presente estudio para lo cual UD. ha manifestado su deseo de participar voluntariamente, además habiendo dado su consentimiento informado , me comprometo con usted a guardar la máxima confidencialidad de la información ; así también asegurar que los hallazgos serán utilizados solo con fines de investigación y no lo perjudicara en lo absoluto .

**ATENTAMENTE**

Albina Teofila Oroya Minaya

## ANEXO Nº 6

### CARTA DE PRESENTACION: APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 18 de mayo del 2021

Carta de Presentación N° 003 – 2021 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Señor(a):

**Luis Miranda Molina**  
Director General del Hospital Hipólito Unanue  
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS COVID – (UCI COVID)

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ALBINA TEOFILA, OROYA MINAYA;** identificado con DNI N° 32938145 y Código de matrícula N° 7002481423, estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (Tesis):

**ESTRÉS LABORAL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE  
ENFERMERÍA A PACIENTES COVID DEL HOSPITAL HIPOLITO  
UNANUE – 2021**

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Atentamente.

Dra. Helga Ruth Majo Marrugo  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate

**CARTA N° 085 - 2021 - CIEI-HNHU**

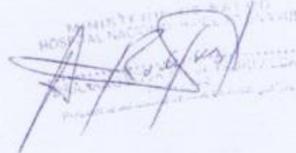
A : Lic. Enfermería ALBINA TEOFILA OROYA MINAYA  
ASUNTO : Aprobación de Proyecto de tesis  
Referencia : Expediente N° 21- 020126 - 001  
FECHA : El Agustino, 08 de Junio del 2021

---

Es grato dirigirme a usted, para saludarle y dar respuesta al documento de referencia donde solicita revisión y aprobación del Proyecto de tesis titulado: "Estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes Covid del Hospital Hipólito Unanue - 2021" para optar el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud EPG - UCV.

El Comité, en sesión virtual del día miércoles 21 de julio del presente año, y según consta en el Libro de actas N° 7, Acordó por unanimidad: Aprobar el Proyecto de tesis antes mencionado.

Atentamente,



ARY/archivo

---

Avenida César Vallejo N° 1390 distrito El Agustino - Lima - Perú  
Correo electrónico : [ciei@hnhu.gob.pe](mailto:ciei@hnhu.gob.pe) - [angelicaricci05@yahoo.es](mailto:angelicaricci05@yahoo.es) Teléfono: 2919092 , 3627777 anexo 2196

## ANEXO Nº 7

### VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTOS

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señora: Dra. Celia Emperatriz Mercado Marrufo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado de la maestría "Gestión en los Servicios de Salud" de la UCV, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

El título del proyecto de investigación es: "***Estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes covid del Hospital Hipólito Unanue – 2021***" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
\_\_\_\_\_  
Firma  
Albina Teofila Oroya Minaya  
D.N.I: 32938145



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Estrés laboral

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias	
		MO	O	A	MA	O	A	MA	O	A		MA
<b>DIMENSION 1: FUENTES DE PRESION (ESTRESORES)</b>												
1	¿El exceso de las funciones en su área de trabajo le parece intenso?			X			X				X	
2	¿Dentro de su equipo de trabajo considera que existe una relación armoniosa?			X			X				X	
3	¿En su centro laboral le parece que su jefe(a) inmediato expresa reconocimiento por su trabajo realizado?			X			X				X	
4	¿El ambiente de trabajo en su institución le parece que se encuentra en óptimas condiciones?			X			X				X	
5	¿En su área de trabajo le parece que la enfermera (o) asume su responsabilidad en la atención del paciente?			X			X				X	
6	¿En su área de trabajo le parece que su jefe(a) se encuentra al frente de su organización y dirige adecuadamente a su personal?			X			X				X	
7	¿En su área de trabajo Ud. ha observado que hay enfermeras(oc) que tienen problemas para desconectarse de las actividades caseras/trabajo?			X			X				X	
8	¿En su área de trabajo le parece que las enfermeras(oc) poseen la capacidad suficiente para la atención del paciente, a pesar de las dificultades presentadas durante su turno?			X			X				X	
<b>DIMENSION 2: MANIFESTACIONES DEL ESTRÉS</b>												
<b>Nivel organizacional</b>												
9	¿Actualmente Ud. se siente motivado y satisfecho en su área de trabajo?			X			X				X	
10	¿Actualmente Ud. se siente motivado y satisfecho con la estructura organizacional y clima organizacional del hospital donde labora?			X			X				X	
11	¿Actualmente en su institución le parece que el personal se siente seguro en su área de trabajo?			X			X				X	
12	¿Actualmente en su institución le parece que existe un compromiso total del personal de enfermería con el trabajo que desempeñan en la atención del paciente?			X			X				X	
<b>Nivel personal</b>												
13	¿En su área de trabajo le parece que el personal de enfermería posee equilibrio emocional y psicológico óptimo para la atención del paciente?			X			X				X	
14	¿En su área de trabajo le parece que el personal de enfermería se adapta fácilmente al equipo de trabajo, demostrando buena actitud en la atención del paciente?			X			X				X	
15	¿Dentro de su equipo de trabajo le parece que el personal de enfermería posee la suficiente confianza y seguridad en la atención del paciente?			X			X				X	
16	¿Dentro de su equipo de trabajo le parece que el personal de enfermería posee la capacidad física adecuada para la atención del paciente?			X			X				X	





**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión de la calidad de atención**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>a</sup>			Relevancia <sup>b</sup>			Claridad <sup>c</sup>			Sugerencias
		M	A	D	M	A	D	M	A	D	
<b>DIMENSION 1: Técnico- científica</b>											
1	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería logra satisfacer las necesidades básicas de los pacientes durante su atención?		X								
2	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería logra eficientemente cumplir con el plan de cuidados de enfermería propuesto durante su turno?		X								
3	¿En su área de trabajo Ud. ha observado que hay enfermeras(os) que hacen uso adecuado de los recursos disponibles en la atención del paciente?		X								
4	¿Dentro de su área de trabajo le parece que la atención brindada por el personal de enfermería es de forma continua e ininterrumpida?		X								
5	¿Dentro de su área de trabajo le parece que la atención brindada por el personal de enfermería es con mínimos eventos adversos?		X								
6	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda una atención integral del paciente?		X								
<b>DIMENSION 2: Humana</b>											
7	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería respeta los derechos, cultura y sus características individuales del paciente?		X								
8	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería colabora con el médico de turno en hacerle recordar el informe médico al familiar del paciente sobre su actual estado de salud?		X								
9	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería muestra mayor interés en la atención del paciente?		X								
10	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería siempre brinda un trato cordial, cálido y empático durante la atención del paciente?		X								
11	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería respeta los principios ético-deontológicos en la atención del paciente?		X								
<b>DIMENSION 3: Del entorno</b>											
12	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda comodidad o confort adecuado durante la atención del paciente?		X								
13	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda un ambiente adecuado durante la atención del paciente?		X								



14	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería ofrece al paciente un ambiente limpio?						X												
15	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería ofrece al paciente un ambiente ordenado?						X												
16	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda la privacidad necesaria durante la atención del paciente?						X												

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del Juez validador Dra. Celia Emperatriz Mercado Marrúfo

DNI: 10061458

Especialidad del validador: Doctor en Administración

09 de junio del 2021

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al 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

Dra. Celia Emperatriz Mercado Marrúfo  
Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mg. Dora Sofia Cuno Huracaya

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado de la maestría "Gestión en los Servicios de Salud" de la UCV, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

El título del proyecto de investigación es: "**Estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes covid del Hospital Hipólito Unanue – 2021**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma  
Albina Teofila Oroya Minaya  
D.N.I: 32938145





**Certificado de validez de contenido del Instrumento que mide Estrés laboral**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia			Relevancia*			Claridad*			Sugerencias
		MO	O	A	MO	O	A	MO	O	A	
<b>DIMENSION 1: FUENTES DE PRESIÓN (ESTRESORES)</b>											
1	¿El exceso de las funciones en su área de trabajo le parece intenso?			X			X				X
2	¿Dentro de su equipo de trabajo considera que existe una relación armónica?			X			X				X
3	¿En su centro laboral le parece que su jefe(a) inmediato expresa reconocimiento por su trabajo realizado?			X			X				X
4	¿El ambiente de trabajo en su institución le parece que se encuentra en óptimas condiciones?			X			X				X
5	¿En su área de trabajo le parece que la enfermera (o) asume su responsabilidad en la atención del paciente?			X			X				X
6	¿En su área de trabajo le parece que su jefe(a) se encuentra al frente de su organización y dirige adecuadamente a su personal?			X			X				X
7	¿En su área de trabajo Ud. ha observado que hay enfermera(s) que tienen problemas para desconectarse de las actividades casa/trabajo?			X			X				X
8	¿En su área de trabajo le parece que las enfermera(s) poseen la capacidad suficiente para la atención del paciente, a pesar de las dificultades presentadas durante su turno?			X			X				X
<b>DIMENSION 2: MANIFESTACIONES DEL ESTRÉS</b>											
<b>Nivel organizacional</b>											
9	¿Actualmente Ud. se siente motivado y satisfecho en su área de trabajo?			X			X				X
10	¿Actualmente Ud. se siente motivado y satisfecho con la estructura organizacional y clima organizacional del hospital donde labora?			X			X				X
11	¿Actualmente en su institución le parece que el personal se siente seguro en su área de trabajo?			X			X				X
12	¿Actualmente en su institución le parece que existe un compromiso total del personal de enfermería con el trabajo que desempeñan en la atención del paciente?			X			X				X
<b>Nivel personal</b>											
13	¿En su área de trabajo le parece que el personal de enfermería posee equilibrio emocional y psicológico óptimo para la atención del paciente?			X			X				X
14	¿En su área de trabajo le parece que el personal de enfermería se adapta fácilmente al equipo de trabajo, demostrando buena actitud en la atención del paciente?			X			X				X
15	¿Dentro de su equipo de trabajo le parece que el personal de enfermería posee la suficiente confianza y seguridad en la atención del paciente?			X			X				X
16	¿Dentro de su equipo de trabajo le parece que el personal de enfermería posee la capacidad física adecuada para la atención del paciente?			X			X				X





**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión de la calidad de atención**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia			Relevancia <sup>1</sup>			Claridad <sup>2</sup>			Sugerencias
		M D	A A	M D	M D	A A	M D	A A	M D	A A	
1	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería logra satisfacer las necesidades básicas de los pacientes durante su atención?		X			X				X	
2	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería logra eficientemente cumplir con el plan de cuidados de enfermería propuesto durante su turno?		X			X				X	
3	¿En su área de trabajo Ud. ha observado que hay enfermeras(as) que hacen uso adecuado de los recursos disponibles en la atención del paciente?		X			X				X	
4	¿Dentro de su área de trabajo le parece que la atención brindada por el personal de enfermería es de forma continua e interrumpida?		X			X				X	
5	¿Dentro de su área de trabajo le parece que la atención brindada por el personal de enfermería es con mínimos eventos adversos?		X			X				X	
6	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda una atención integral del paciente?		X			X				X	
<b>DIMENSION 2: Humana</b>											
7	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería respeta los derechos, cultura y sus características individuales del paciente?		X			X				X	
8	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería colabora con el médico de turno en hacerle recordar el informe médico al familiar del paciente sobre su actual estado de salud?		X			X				X	
9	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería muestra mayor interés en la atención del paciente?		X			X				X	
10	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería siempre brinda un trato cordial, cálido y empático durante la atención del paciente?		X			X				X	
11	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería respeta los principios ético-deontológicos en la atención del paciente?		X			X				X	
<b>DIMENSION 3: Del entorno</b>											
12	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda comodidad o confort adecuado durante la atención del paciente?		X			X				X	
13	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda un ambiente adecuado durante la atención del paciente?		X			X				X	





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mg. Jorge Meza Quispe

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado de la maestría "Gestión en los Servicios de Salud" de la UCV, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

El título del proyecto de investigación es: "**Estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes covid del Hospital Hipolito Unanue – 2021**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Albina Teofila Oroya Minaya  
D.N.I: 32938145



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Estrés laboral**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>a</sup>			Relevancia <sup>a</sup>			Claridad <sup>a</sup>			Sugerencias
		NO	O	A	NO	O	A	NO	O	A	
<b>DIMENSION 1: FUENTES DE PRESIÓN (ESTRESORES)</b>											
1	¿El exceso de las funciones en su área de trabajo le parece intenso?			X			X			X	
2	¿Dentro de su equipo de trabajo considera que existe una relación armoniosa?			X			X			X	
3	¿En su centro laboral le parece que su jefe(a) inmediato expresa reconocimiento por su trabajo realizado?			X			X			X	
4	¿El ambiente de trabajo en su institución le parece que se encuentra en óptimas condiciones?			X			X			X	
5	¿En su área de trabajo le parece que la enfermera (o) asume su responsabilidad en la atención del paciente?			X			X			X	
6	¿En su área de trabajo le parece que su jefe(a) se encuentra al frente de su organización y dirige adecuadamente a su personal?			X			X			X	
7	¿En su área de trabajo Ud. ha observado que hay enfermeras(los) que tienen problemas para desconectarse de las actividades cas/trabajo?			X			X			X	
8	¿En su área de trabajo le parece que las enfermeras(los) poseen la capacidad suficiente para la atención del paciente, a pesar de las dificultades presentadas durante su turno?			X			X			X	
<b>DIMENSION 2: MANIFESTACIONES DEL ESTRÉS</b>											
<b>Nivel organizacional</b>											
9	¿Actualmente Ud. se siente motivado y satisfecho en su área de trabajo?			X			X			X	
10	¿Actualmente Ud. se siente motivado y satisfecho con la estructura organizacional y clima organizacional del hospital donde labora?			X			X			X	
11	¿Actualmente en su institución le parece que el personal se siente seguro en su área de trabajo?			X			X			X	
12	¿Actualmente en su institución le parece que existe un compromiso total del personal de enfermería con el trabajo que desempeñan en la atención del paciente?			X			X			X	
<b>Nivel personal</b>											
13	¿En su área de trabajo le parece que el personal de enfermería posee equilibrio emocional y psicológico óptimo para la atención del paciente?			X			X			X	
14	¿En su área de trabajo le parece que el personal de enfermería se adapta fácilmente al equipo de trabajo, demostrando buena actitud en la atención del paciente?			X			X			X	
15	¿Dentro de su equipo de trabajo le parece que el personal de enfermería posee la suficiente confianza y seguridad en la atención del paciente?			X			X			X	
16	¿Dentro de su equipo de trabajo le parece que el personal de enfermería posee la capacidad física adecuada para la atención del paciente?			X			X			X	





**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión de la calidad de atención**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>a</sup>					Relevancia <sup>a</sup>					Claridad <sup>a</sup>					Sugerencias
		M	D	A	A	M	M	D	A	A	M	M	D	A	A	M	
<b>DIMENSION 1: Técnico- científica .</b>																	
1	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería logra satisfacer las necesidades básicas de los pacientes durante su atención?				X												
2	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería logra eficientemente cumplir con el plan de cuidados de enfermería propuesto durante su turno?				X												
3	¿En su área de trabajo Ud. ha observado que hay enfermeras(as) que hacen uso adecuado de los recursos disponibles en la atención del paciente?				X												
4	¿Dentro de su área de trabajo le parece que la atención brindada por el personal de enfermería es de forma continua e ininterrumpida?				X												
5	¿Dentro de su área de trabajo le parece que la atención brindada por el personal de enfermería es con mínimos eventos adversos?				X												
6	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda una atención integral del paciente?				X												
<b>DIMENSION 2: Humana</b>																	
7	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería respeta los derechos, cultura y sus características individuales del paciente?				X												
8	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería colabora con el médico de turno en hacerle recordar el informe médico al familiar del paciente sobre su actual estado de salud?				X												
9	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería muestra mayor interés en la atención del paciente?				X												
10	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería siempre brinda un trato cordial, cálido y empático durante la atención del paciente?				X												
11	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería respeta los principios ético-deontológicos en la atención del paciente?				X												
<b>DIMENSION 3: Del entorno</b>																	
12	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda comodidad o confort adecuado durante la atención del paciente?				X												
13	¿Dentro de su área de trabajo le parece que el personal de enfermería brinda un ambiente adecuado durante la atención del paciente?				X												



## ANEXO Nº 8

### BASE DE DATOS DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

	V1 ESTRÉS LABORAL																								
	D1 Fuentes de presión (estresores)								D2 Manifestaciones del estrés									D3 Estrategias de afrontamiento							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	
ENC 1	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	2	2	4	5	5	5
ENC 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4
ENC 3	2	3	2	2	5	2	2	5	2	3	5	5	5	5	5	2	5	3	2	5	5	2	2	5	5
ENC 4	1	5	1	2	4	2	3	3	4	1	5	5	2	4	5	5	5	5	4	2	5	4	2	3	3
ENC 5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
ENC 6	3	1	5	5	5	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	2	5
ENC 7	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	4	1	1	1	5	5	3	3	4	2	3	5	5
ENC 8	4	4	5	3	5	5	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
ENC 9	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	4	2	2	3	5	3	4	4	2	2	2
ENC 10	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	1	1	4	4	2	4	4	4	1	4
ENC 11	5	5	3	5	5	4	4	2	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4
ENC 12	3	4	2	5	5	4	5	3	5	3	4	2	5	3	3	4	4	2	1	3	3	1	5	5	5
ENC 13	4	4	5	4	4	1	2	5	4	4	4	5	4	4	4	1	5	4	5	4	4	4	5	2	2
ENC 14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4
ENC 15	2	1	3	1	1	1	2	2	1	2	1	3	1	3	3	5	5	1	3	5	2	1	5	2	2
ENC 16	1	5	4	2	1	1	2	1	4	1	5	1	2	4	4	2	2	5	1	2	1	4	2	3	3
ENC 17	3	5	5	4	1	5	1	2	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4
ENC 18	3	1	4	1	4	2	5	1	1	3	1	4	1	4	1	2	1	1	4	1	3	1	2	2	1
ENC 19	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	5	1	1	3	1	2	5	5	5	5	5	5
ENC 20	4	4	3	3	3	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
ENC 21	4	3	4	3	4	4	2	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2
ENC 22	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	1	4	4	2	4	4	4	1	1
ENC 23	3	3	3	2	5	5	4	5	2	3	3	3	2	5	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4
ENC 24	3	4	2	5	5	3	5	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	4	2	1	3	3	3	1	1
ENC 25	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	2	2
ENC 26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENC 27	2	1	3	1	1	5	1	2	1	2	1	3	1	1	4	5	5	1	3	5	2	1	5	2	2
ENC 28	1	5	1	2	1	1	3	3	4	1	5	1	2	1	4	2	2	5	1	2	1	4	2	3	3
ENC 29	3	5	5	4	5	1	1	2	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4
ENC 30	3	1	4	1	4	5	1	1	1	3	1	4	1	4	1	2	2	1	4	1	3	1	2	1	1
ENC 31	1	4	1	1	4	2	2	1	1	1	2	1	1	3	4	4	4	1	1	1	4	4	2	2	2
ENC 32	4	4	3	3	3	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
ENC 33	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	1	3	4	3	4	4	4	2	2
ENC 34	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	1	1	4	2	4	4	4	1	4	4
ENC 35	3	3	3	2	2	3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4
ENC 36	3	4	2	5	3	3	5	3	3	3	4	2	5	3	1	3	3	4	2	1	3	1	3	5	5
ENC 37	4	4	5	4	4	5	2	1	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
ENC 38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENC 39	2	1	3	5	1	1	2	2	1	2	1	3	5	1	1	5	5	1	3	5	2	1	5	2	2
ENC 40	1	5	1	2	4	2	1	1	4	1	5	1	2	4	4	2	2	5	1	2	1	4	2	3	3
ENC 41	3	5	5	4	5	2	1	2	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4
ENC 42	3	1	4	1	4	2	5	1	1	3	1	4	1	4	1	2	2	1	4	1	3	1	2	1	1
ENC 43	1	4	1	1	1	2	1	1	4	1	4	1	1	4	4	4	1	4	1	1	1	4	4	2	2
ENC 44	4	4	3	3	3	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
ENC 45	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	1	3	4	3	4	4	4	2	2
ENC 46	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	1	1	4	4	2	4	4	5	4	4
ENC 47	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4
ENC 48	3	4	2	5	3	3	5	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	4	2	1	3	3	3	1	1
ENC 49	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	2	2	4	5	5	5	5
ENC 50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4
ENC 51	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	3	5	5	5	5	2	5	3	2	5	5	2	5	5	5
ENC 52	1	5	1	2	4	2	3	3	4	1	5	5	2	4	5	5	5	5	4	2	5	4	5	3	3
ENC 53	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
ENC 54	3	1	5	5	5	5	2	4	1	3	1	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 55	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	4	1	1	1	5	5	3	3	4	4	3	5	5
ENC 56	4	4	3	3	3	5	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3

## ANEXO 9

### BASE DE DATOS DE LA VARIABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

	V2 GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN															
	D1 Técnico – científica						D2 Humana					D3 Del entorno				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
ENC 1	2	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
ENC 2	4	4	4	4	2	2	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5
ENC 3	3	1	1	1	5	5	4	5	1	2	5	1	1	1	1	1
ENC 4	5	1	2	2	2	4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1
ENC 5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	4	5	5	5	4
ENC 6	1	5	1	1	2	2	4	2	1	3	4	4	1	5	1	1
ENC 7	1	3	3	3	1	3	4	1	3	1	3	3	3	3	3	4
ENC 8	2	3	2	2	3	1	5	3	2	2	3	3	2	2	2	5
ENC 9	5	5	3	3	4	5	4	4	3	3	1	5	3	3	3	2
ENC 10	5	4	2	2	3	2	4	3	2	4	4	4	2	2	2	3
ENC 11	4	4	5	5	2	2	4	2	5	2	3	4	5	5	3	2
ENC 12	4	3	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	5	3	5
ENC 13	5	5	4	4	5	3	3	5	4	2	2	3	4	4	3	4
ENC 14	3	5	3	3	2	5	5	2	3	5	5	3	5	3	5	5
ENC 15	2	1	1	1	1	5	3	4	5	1	2	5	1	4	5	1
ENC 16	1	1	1	1	3	4	3	3	1	2	1	1	1	1	1	3
ENC 17	4	4	5	5	2	2	3	2	5	3	5	5	5	5	5	5
ENC 18	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	1
ENC 19	2	3	5	5	1	3	4	1	5	1	3	3	5	5	5	4
ENC 20	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	3	2
ENC 21	5	3	5	5	2	5	4	2	5	3	1	3	2	2	5	2
ENC 22	2	2	2	2	4	5	4	4	2	3	4	2	2	2	2	1
ENC 23	3	3	2	2	2	3	4	2	2	4	3	3	2	2	2	2
ENC 24	2	3	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	3	5	3	5
ENC 25	3	5	4	4	3	5	5	3	4	2	3	5	3	4	3	4
ENC 26	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	5	5	5	3
ENC 27	2	1	1	1	1	3	3	4	3	1	3	5	1	4	6	1
ENC 28	4	1	1	1	2	2	3	2	1	4	1	1	1	1	1	1
ENC 29	4	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4
ENC 30	1	5	3	3	4	2	3	4	3	3	4	5	3	3	3	3
ENC 31	1	5	5	5	1	3	4	1	5	5	3	3	5	5	3	3
ENC 32	2	5	2	2	3	1	5	3	2	5	3	5	2	2	2	2
ENC 33	5	5	2	2	2	5	4	2	2	1	1	5	2	2	2	2
ENC 34	5	1	1	1	5	2	4	5	1	5	4	1	1	1	1	1
ENC 35	4	4	3	3	2	2	4	2	3	4	3	4	3	3	3	2
ENC 36	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	1
ENC 37	2	5	4	1	4	5	3	4	1	4	5	5	4	5	4	4
ENC 38	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2
ENC 39	3	1	3	3	5	2	4	5	3	3	5	1	3	3	3	1
ENC 40	6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
ENC 41	4	3	5	5	5	2	5	5	5	1	3	3	5	5	5	4
ENC 42	2	2	1	1	5	5	4	5	1	3	4	2	1	1	1	1
ENC 43	4	5	1	1	3	5	4	3	1	3	3	5	1	1	1	4
ENC 44	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2
ENC 45	5	3	1	1	3	5	4	3	1	1	1	3	4	5	1	2
ENC 46	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	1
ENC 47	4	4	3	3	2	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2
ENC 48	4	5	5	1	5	4	4	5	1	4	3	5	5	5	5	1
ENC 49	2	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
ENC 50	4	4	4	4	2	2	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5
ENC 51	3	1	1	1	5	5	4	5	1	2	5	1	1	1	1	1
ENC 52	5	1	2	2	2	4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1
ENC 53	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	4	5	5	5	4
ENC 54	1	5	1	1	2	2	4	2	1	3	4	4	1	5	1	1
ENC 55	1	3	3	3	1	3	4	1	3	1	3	3	3	3	3	4
ENC 56	2	3	2	2	3	1	5	3	2	2	3	3	2	2	2	5

## ANEXO Nº 10

### BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO: ESTRÉS LABORAL

	V1 ESTRÉS LABORAL																							
	D1 Fuentes de presión (estresores)								D2 Manifestaciones del estrés									D3 Estrategias de afrontamiento						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
ENC 1	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	5	3	3	5	5	5	2	4	3	4
ENC 2	4	1	5	1	1	1	4	1	4	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1	4
ENC 3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5
ENC 4	2	3	2	2	3	2	5	3	4	2	3	2	4	3	2	3	3	2	4	2	2	2	3	5
ENC 5	5	5	5	2	5	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5
ENC 6	1	2	5	3	2	3	5	2	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	4	3	1	3	2	5
ENC 7	5	2	5	2	2	2	5	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2	5	5
ENC 8	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
ENC 9	3	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	3	2	5	5
ENC 10	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4
ENC 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
ENC 12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
ENC 13	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2
ENC 14	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2
ENC 15	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	5	4	1	1	1
ENC 16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENC 17	1	4	4	1	1	1	4	4	4	1	1	1	4	4	1	4	1	1	4	4	1	1	4	4
ENC 18	1	4	3	1	1	1	3	4	3	1	1	1	3	4	1	4	1	1	3	4	1	1	4	3
ENC 19	3	2	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4	2	3	4	4	4	3	4	2	4
ENC 20	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	1	1	4	1	4	1	4	1	1	4

## ANEXO Nº 11

### BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO: GESTION DE LA CALIDAD DE ATENCION

	V2 GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN															
	D1 Técnico – científica						D2 Humana					D3 Del entorno				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
ENC 1	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
ENC 2	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1
ENC 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
ENC 4	5	2	3	3	5	3	2	3	5	3	2	3	4	3	2	2
ENC 5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	4	4	3	3
ENC 6	5	3	2	2	5	2	3	2	5	2	3	2	4	2	3	3
ENC 7	5	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	4	2	2	2
ENC 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
ENC 9	5	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	4	2	2	2
ENC 10	5	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	5	2	2	2
ENC 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
ENC 12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
ENC 13	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2
ENC 14	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2
ENC 15	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	5	1	1
ENC 16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
ENC 17	4	1	4	4	4	1	1	4	4	1	1	4	4	1	1	1
ENC 18	3	1	4	4	3	1	1	4	3	1	1	4	3	1	1	1
ENC 19	4	4	2	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	4
ENC 20	4	1	1	1	4	4	1	1	4	4	1	1	4	4	1	1

## ANEXO Nº 11

### RESULTADOS DE CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	24

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg.01	69,95	515,418	,394	,962
Preg.02	70,00	490,000	,767	,959
Preg.03	69,00	510,421	,561	,961
Preg.04	70,20	490,063	,814	,958
Preg.05	69,95	493,208	,722	,959
Preg.06	70,15	487,924	,854	,958
Preg.07	68,90	509,568	,620	,960
Preg.08	70,15	498,450	,744	,959

Preg.09	69,20	517,011	,607	,960
Preg.10	70,25	494,408	,842	,958
Preg.11	70,10	501,674	,689	,960
Preg.12	70,15	488,029	,852	,958
Preg.13	68,95	507,208	,688	,960
Preg.14	70,00	488,316	,794	,958
Preg.15	70,05	482,787	,856	,958
Preg.16	70,00	488,316	,794	,958
Preg.17	69,90	494,726	,668	,960
Preg.18	70,05	482,787	,856	,958
Preg.19	68,95	507,208	,688	,960
Preg.20	69,60	500,989	,592	,961
Preg.21	70,00	519,368	,349	,963
Preg.22	70,20	490,695	,855	,958
Preg.23	69,85	501,608	,600	,960
Preg.24	68,85	510,345	,589	,960

## ANEXO N° 12

### RESULTADOS DE CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE GESTION DE LA CALIDAD DE ATENCION

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	16

**Estadísticas deL total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta1	44,75	266,513	,554	,956
Pregunta2	46,10	249,674	,854	,951
Pregunta3	45,95	249,418	,805	,952
Pregunta4	45,95	249,418	,805	,952
Pregunta5	44,80	265,747	,588	,956
Pregunta6	45,90	253,042	,729	,954
Pregunta7	46,10	249,674	,854	,951
Pregunta8	45,95	249,418	,805	,952
Pregunta9	44,80	265,747	,588	,956
Pregunta10	45,90	253,042	,729	,954
Pregunta11	46,20	254,589	,836	,952
Pregunta12	45,95	250,261	,786	,952
Pregunta13	44,95	265,945	,638	,955
Pregunta14	45,85	256,450	,623	,956
Pregunta15	46,05	248,787	,831	,952
Pregunta16	46,05	248,787	,831	,952

## ANEXO Nº 13

### EVIDENCIAS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

