



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Estrés en la capacidad de respuesta del personal durante la
Pandemia, en el Hospital San José del Callao, Lima, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Ramos Bravo, Maria Aracelly (ORCID: 0000-0002-8477-9458)

ASESORA:

Dra. Díaz Mujica, Juana Yris (ORCID: 0000-0002-8477-9458)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud.

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía, me dio la fuerza y fe en mis momentos más difíciles.

A mi madre Gladys y mi padre Oswaldo, por creer siempre en mí, me dieron su apoyo incondicional, valores y su permanente motivación.

A todos los que directa e indirectamente me apoyaron a concluir esta tesis.

Agradecimiento

A Dios, por bendecirme y guiar mi camino siempre.

A mi familia que siempre me apoya en todo momento.

A la Dra. Asesora de la presente tesis y a todos los que han contribuido en la realización de la presente investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. MÉTODO	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra, muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimiento	25
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	
Anexo 1 Matriz de consistencia	
Anexo 2 Matriz de operacionalización de variables	
Anexo 3 Instrumentos	
Anexo 3.1 Ficha técnica	
Anexo 3.2 Confiabilidad del instrumento	
Anexo 3.3 Validez	
Anexo 4 Base de datos en general	

Anexo 5 Prints de SPSS

Anexo 6 Consentimiento informado

Anexo 7. Permiso de la institución

Anexo 8. Otros

Índice de tablas

		Pag
Tabla 1	Estrés	15
Tabla 2	Nivel de capacidad de respuesta	16
Tabla 3	Población del personal en el Hospital San José del Callao	17
Tabla 4	Validez del instrumento Estrés	18
Tabla 5	Validez del instrumento de capacidad de respuesta	19
Tabla 6	Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach	19
Tabla 7	Datos sociodemográficos	21
Tabla 8	Nivel de Estrés	22
Tabla 9	Nivel de capacidad de respuesta	22
Tabla 10	Distribución de frecuencia de las dimensiones de estrés	23
Tabla 11	Distribución de frecuencia de las dimensiones de capacidad de respuesta	23

Resumen

El objetivo del trabajo fue determinar en qué medida influye el nivel de estrés en la capacidad de respuesta durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021. El trabajo fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, que contó con una muestra de 170 trabajadores profesionales de salud del Hospital San José del Callao. La técnica usada fue la encuesta y los instrumentos dos cuestionarios estandarizados para el estrés (Maslach y Leiter (2016) y para evaluar la capacidad de respuesta (Espinoza, 2016) que tuvieron una confiabilidad mediante prueba piloto de 0,861, 0,954 respectivamente.

Los resultados para gestión del nivel de estrés indican un predominio del nivel medio en 123%, mientras que para Nivel de capacidad de respuesta bueno %. La prueba de hipótesis realizada con el valor de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke de 0,199. Lo cual permitió concluir que el nivel de estrés influye en la capacidad de respuesta durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021.

Palabras clave: Estrés, capacidad de respuesta del personal y agotamiento.

Abstract

The objective of the work was to determine to what extent the stress level influences the response capacity during the COVID-19 pandemic in the personnel of the San José del Callao hospital, 2021. The work was of a quantitative approach, basic type, descriptive level- correlational, non-experimental design, which had a sample of 170 professional health workers from the Hospital San José del Callao. The technique used was the survey and the instruments two standardized questionnaires for stress (Maslach and Leiter (2016) and to evaluate the response capacity (Espinoza, 2016) that had a reliability by pilot test of 0.861, 0.954 respectively.

The results for stress level management indicate a predominance of the medium level in 123%, while for Good response capacity level%. The hypothesis test performed with the Nagelkerke Pseudo R squared value of 0.199. This made it possible to conclude that the level of stress influences the response capacity during the COVID-19 pandemic in the personnel of the San José del Callao hospital, 2021.

Keywords: Stress, staff responsiveness, and burnout.

I. INTRODUCCIÓN

En diciembre de 2019, un cuadro clínico de problemas respiratorios, compuesto por alteraciones respiratorias progresivas severas, fiebre, mialgia y fatiga, se presentó por primera vez en Wuhan, China, este cuadro luego fue denominado COVID-19, causadas por un nuevo coronavirus (SARS-COV- 2), y esto se propagó de forma inmediata por todos los continentes. Li. *et al.* (2020). Se sabe que el trabajo en el hospital produce estrés, que consiste en un problema en todo el mundo, cuya importancia está aumentando en los últimos años, evalúa que cada individuo tiene respuestas diferentes, quienes a su vez causan enfermedades físicas y desempeño mental que intervienen en los beneficios profesionales, tal como se evidencia y menciona en varios estudios internacionales, nacionales y locales (Silvana, 2008).

A nivel internacional, un estudio ejecutado en Colombia, a médicos generales ha demostrado que siete en diez médicos evaluados muestran síntomas de irritabilidad o presión laboral, y cuatro síntomas se manifiestan por miedo al COVID-19. En la capital específicamente en el municipio, la ansiedad severa fue más común entre el personal sanitario. Sin embargo, trabajar en estas entidades territoriales no tiene nada que ver con la existencia más amplia de una de las tres condiciones estudiadas. El espaciado entre las personas y el confinamiento inadecuado requerido, como la violación de los ciudadanos y la falta de limpieza (higiene personal), pueden convertirse en agentes que generan miedo, intranquilidad y ha aumentado el agotamiento de la salud mental de las comunidades y los profesionales de la salud (Monterrosa. *et al.* 2020).

Teniendo en cuenta evidencia más general sobre la población afectada por este virus, un estudio realizó la Escala de Depresión, Ansiedad y Estrés (DASS-21) de 1210 personas en 194 ciudades de China del 31 de enero al 2 de febrero de 2020, el propósito de esta investigación fue realizar una investigación en línea, utilizando técnicas en muestras de bola de nieve para comprender de forma correcta, entre otras variables, sus niveles de impacto psicológico, ansiedad, depresión y estrés en la etapa primaria de la explosión COVID-19. El 5% de los participantes mostró síntomas depresivos de moderados a severos, el

28.8% tuvo síntomas de fobia moderados a severos y el 8.1% reportó niveles de estrés de moderados a severos. (Wang, *et al.* 2019)

En el Perú, Alfaro (2016), concluyó que la gran parte del personal de salud, específicamente en el servicio de emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz, se ha demostrado un alto nivel de estrés laboral, seguido de un nivel de estrés medio y bajo. Asimismo, el nivel de estrés que se encuentra en los profesionales de la salud, existe una relación estadísticamente significativa entre su cumplimiento laboral y profesional, comprobándose así la hipótesis del estudio.

Por otro lado, en plena pandemia, una investigación desarrollada por Vásquez (2020), demostró que, se halló una incidencia de ansiedad de 68. 9%, siendo menos en 51. 1% de los colaboradores, una incidencia de depresión de 53. 5%, siendo leve a 26. 7% y moderada en 17. 8%; y una incidencia de estrés laboral de 44. 4%, siendo leve a 26. 7% de los colaboradores, al observar a la mayoría de los colaboradores con presencia de mayor ansiedad que otros desórdenes mentales.

Demostrando en esta pandemia, las deficiencias que posee nuestro sistema de salud, teniendo varios elementos, como por ejemplo insumos, medicamentos, oxígeno, como personal de salud, esto conduce al miedo a la muerte, al contagio de sus familiares, provocando ansiedad, depresión y/o estrés en el trabajo.

Además, todas estas necesidades de salud de la pandemia afectan las esferas ocupacional, personal y familiar de cada trabajador. En el área hospitalaria trae consigo una alta carga emocional, pero ante el cuidado de los pacientes diagnosticados con COVID-19, la capacidad de respuesta en su mayoría es positiva.

En cuanto a la capacidad de respuesta, el 15 de marzo del 2020, se declaró el estado de emergencia a nivel de todo el territorio peruano, mediante el Decreto supremo No. 044-2020-PCM. Posteriormente, la cuarentena se instaló en todo el país y se amplió por 15 días, y recientemente, se extendió hasta el 30 de junio de 2020 por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación, luego de la COVID-19 a través del Decreto Supremo No. 094 -2020-

PCM. Sin embargo, el estado de emergencia suspendió algunos derechos importantes como la libertad, seguridad humana, vivienda, movilidad e inviolabilidad de reunión. También se interrumpieron las actividades en centros de trabajo públicos y privados y se introdujo de forma gradual el teletrabajo. Solo los negocios importantes, como salud, fabricación y la venta de productos farmacéuticos, la fabricación de alimentos y prestación de servicios bancarios y servicios financieros, servicios de agua y luz, centros telefónicos, entre otros. La circulación de vehículos se limitó a solo para ciertas actividades básicas, como la alimentación, medicinas, asistencia a centros médicos solo en caso de emergencias y personas con COVID-19 en hospitales (REPORTE N° 1-2020-SC/Grupo de Salud-MCLCP, 2020).

A nivel local, en el hospital San José del Callao, 2021; la realidad no es ajena a lo evidenciado en diferentes estudios ya analizados, siendo el nivel de estrés una problemática que se hace presente hasta ahora en los que laboran en el sector salud, siendo parte de ello también la capacidad de respuesta que se ha venido ejecutando frente a esta pandemia. Por lo que será importante y necesario ejecutar este estudio, el cual va a servir de basa informativa y científica de como ambas variables han interactuado en estos tiempos.

Este estudio se hace importante su indagación por lo que se justifica debido a la emergencia que se está viviendo ya casi año y medio, se puede observar que los niveles de estrés van cada vez en aumento en el personal del hospital San José del Callao, por todo el problema sanitario que ha surgido se necesita capacidad inmediata de respuesta con estrategias de que faciliten el cuidado a la salud. Por otra parte, se observa que las entregas inmediatas de las mediciones, los tratamientos, ejemplo tomar imágenes por diagnóstico la atención es lenta, no tienen la capacidad de atención inmediata al asegurado, esto incrementando por la pandemia.

Problema general que analizo fue ¿En qué medida influye el nivel de estrés en la capacidad de respuesta durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021?, por esta medida se crea los problemas específicos que son los que se presentan ¿En qué medida influye el nivel de estrés en la rapidez con la que realiza el trabajo durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021?, ¿En qué

medida influye el nivel de estrés en la disponibilidad durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021?

Este estudio tiene razones importantes que justifican su estudio y sus aportes son valiosos. Tiene aporte teórico, este estudio cuenta con información actualizada, donde se hace un análisis de las variables de estudio con apreciación de autores, investigadores del área de salud, todos ellos citados en el sistema APA, además el aporte personal de la investigadora.

El aporte práctico, después de interpretar la información, el análisis de la asociación de las variables de estudio, la obtención de los resultados manifiesta o generan el planteamiento de sugerencias en la mejora de las variables, o la ampliación de este estudio a otros contextos.

También, las herramientas que se van a aplicar en la investigación se pueden utilizar para otras en el mismo campo de investigación y las recomendaciones se pueden aplicar en las instituciones para mejorar la salud mental de los profesionales de la salud.

Respecto al aporte metodológico, este tiene el aporte de elaboración del instrumento pasando por procesos de validez y confiabilidad con el respectivo rigor científico para obtener de manera real la información que se requiere, lo que traerá los resultados para plantear conclusiones reales. Además, estos instrumentos pueden ser aplicados a otros contextos de variables similares.

El objetivo general que es necesario indicar es determinar en qué medida influye el nivel de estrés en la capacidad de respuesta durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021. En tal sentido se presentan los objetivos específicos, determinar en qué medida influye el nivel de estrés en la rapidez con la que realiza el trabajo durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021. Determinar en qué medida influye el nivel de estrés en la disponibilidad durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021.

En esta parte se presenta las posibles respuestas que son la hipótesis general; El nivel de estrés influye en la capacidad de respuesta durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021. Para ello también se mencionan las hipótesis específicas, son nivel de estrés influye

en la rapidez con la que realiza el trabajo durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021. El nivel de estrés influye en el nivel de estrés en la disponibilidad durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021.

II MARCO TEÓRICO

En este espacio se comparte estudios de investigación que han precedido a este estudio y tienen un aporte valioso respecto a su investigación, en este contexto se presenta los trabajos previos a nivel nacional. Al respecto también Neira (2020) consideró que la predominancia del Síndrome de Burnout en la región durante el primer cuatrimestre de la pandemia de COVID-19 de 2020, en la región de Moquegua estaba en un nivel bajo.

Campos (2020) para realizar el análisis de datos, se usó la prueba estadística Rho Spearman con la finalidad de encontrar una correlación significativa en las dos variables, donde el valor es 0,617, que indico una regular correlación; muy diferente a lo encontrado por Caminola (2020) quien afirmo que no existía relación entre el estrés y la respuesta de los profesionales de enfermería en el servicio de urgencias COVID-19 del Hospital Marino Molina Scippa de Comas de Lima en 2020 ($p = 0,424$).

En cuanto al estrés de las enfermeras, Aldazabal (2020) en su estudio en un Hospital COVID-19 de Lima, demostró que el nivel bajo fue principalmente del 47,1% ($n = 48$), seguido del nivel intermedio 42,2% ($n = 43$) y el nivel alto 10,8% ($n = 11$). Según la presión de la enfermera, dominan los niveles bajos. En términos de su escala, generalmente se encuentra en un nivel bajo en el entorno natural y social, y en un nivel medio en el entorno psicológico.

Vargas (2021) afirmo en su investigación que la ansiedad está relacionada de forma directa con el estrés (Rho de Spearman = 0,482). La conclusión fue que en la situación del COVID-19 en Lima en 2020, hubo una relación significativa entre la ansiedad y el estrés entre el personal de emergencias hospitalarias.

A nivel internacional que entre ellos Lozano (2020) hizo un estudio menciona que el 53. 8% de un efecto psicológico moderado se observó severamente; un síntoma depresivo de 16. 5%, 28. 8% de síntomas de ansiedad y estrés de 8. 1%, todos entre moderados y más pesados. Concluyó que las circunstancias que estaban con un alto impacto psíquico y un alto estrés, síntomas nerviosos y depresión, la hembra era como un estudiante, síntomas físicos especiales y una baja percepción de la salud.

Por su parte, Muñoz, *et al.* (2020) señalo que, para las fuerzas sanitarias, la pandemia COVID-19, es un factor de riesgo de problemas de salud mental, requiere una atención y evaluación rápida e inmediata.

En este sentido, Mo. *et al.* (2020) el análisis en la regresión múltiple evidencio que, los principales factores fueron el estrés de la enfermera ($p = 0,000$, $0,048$, $0,000$, respectivamente). Se concluyo que el personal de enfermería, que están en la lucha constante contra COVID-19, generalmente operan bajo presión para dirigir su trabajo diario sobre los factores de riesgo y presión.

Para Juárez (2020) el personal de salud es la parte más débil en la cadena pandémica, no solo porque las estadísticas contagiosas sugieren que hasta el 20% de los pacientes infectados con COVID-19 son personal sanitario, sino porque estos trabajadores, la primera línea, se enfrentan a un objetivo. Variedad de requisitos psicosociales muy altos que los posicionan en una alta vulnerabilidad al estrés y los cambios mentales en general.

Como señalo Rossi (2020) los síntomas de la depresión severa, ansiedad e insomnio percibidos por 681 (49. 38%), 341 (24. 73%), 273 (19. 80%), 114 (8. 27%), 114 (8. 27%), 114 (8. 27%) se encontró y 302 (21. 90%) respectivamente. Se concluye que el análisis de regresión nos muestra que los trabajadores saludables, que están en la primera línea, tienen un colega de una cuarentena, hospitalizado o fallecido, se asocian con los malos resultados de salud mental.

Por otro lado, Muñoz, *et al.* (2020) como objetivo tuvo describir las reacciones de emoción esperadas de COVID-19, protección personal y factores de riesgo, psicopatología y diferentes intervenciones que se pueden realizar para resistir diferentes reacciones. Conclusión: COVID-19 es un factor de riesgo de problemas de salud mental en los profesionales de la salud, los cuales requieren análisis y cuidado oportuno de los especialistas en la materia.

Por su parte Luceño, *et al.* (2020) tuvo como objetivo es analizar el estrés postraumático, la ansiedad y la depresión en el transcurso de la pandemia de COVID-19. En conclusión: Los datos se analizaron cuando el 56. 6% de las palabras médicas tienen síntomas de trastorno de estrés postraumático, 58,6% trastornos ansiosos, 46% de trastornos depresivos y 41. 1% se sienten emocionalmente agotados.

En general, Monterrosa, *et al.* (2020), se determinó que un tercio de los sujetos experimentó una presión de trabajo leve, mientras que el 6% de los sujetos experimentó una presión de trabajo alta o severa, que no difirió entre los grupos ($p < 0.05$). Siete de los diez participantes tenían síntomas de ansiedad o estrés laboral y cuatro tenían síntomas de FCV-19S.

Por su lado, Valero, *et al.* (2020) en su estudio señaló que se debe tratar con el estrés, el temor, la ansiedad o la depresión positiva es una necesidad, aprender y aplicarlos, con la finalidad de mejorar como individuos, familias y comunidades. Por otro lado, Campo, *et al.* (2020) indicó que los hallazgos son alentadores, pero los datos de Análisis Factorial Exploratorio AFE son algo para las condiciones ideales. También, es importante probar el desempeño en otras muestras colombianas porque se pueden observar variaciones de acuerdo con las propiedades de la población.

Para Kadidiatou, *et al.* (2020) los reguladores de la salud y los gobiernos han impuesto emergencias y cierres en sus países, lo que ha provocado un efecto adverso en la salud mental de las personas, lo que finalmente ha provocado un aumento de la ansiedad, la depresión y las enfermedades mentales asociadas.

En función a las **bases teóricas** de la variable nivel de estrés, se desarrollaron las siguientes definiciones teniendo en cuenta los aportes de diferentes autores; teniendo así a Monte y Peiró (2013), el estrés viene a ser la consecuencia de una relación negativa entre el entorno en específico y la persona, siendo este amenazante, ya que se presentan una serie de factores negativos que influyen sobre los recursos existentes.

De igual forma, Sanders (2016) y Olivo *et al.* (2021), precisaron que está conformado por una serie de reacciones de tipo emocional, cognitivo, fisiológica de las actitudes frente a algunos aspectos negativos que se evidencian dentro de una organización. Por otro lado, Chávez (2020), implica un grado determinado de presión que se va desarrollando dentro de entorno laboral, en donde el individuo que se desempeña refleja que no cuenta con los recursos necesarios para tales exigencias ni hacer frente a las problemáticas.

Finalmente, Chiavenato (2009), determino que es un estado del individuo caracterizado por estar relacionado a una supervivencia determinada sobre un entorno en especial, como es el caso del trabajo, en donde se hacen presentes obligaciones, responsabilidades y una presión enfocada en lograr objetivos, pero sucede que existen problemas con respecto a los recursos proporcionados por la organización, los cuales son escasos y llegan a limitar la labor del trabajador, impulsando ello a que se haga presente el estrés, por lo que cada persona reacciona diferente y puede hacer frente a ello, mientras que otras no.

Las dimensiones de esta variable dadas por Maslach y Leiter (2016), están estructurada de la siguiente manera: Agotamiento emocional; conformado por aquel grado de escasez de energía, cansancio e impresiones sobre los recursos existentes dentro del entorno laboral, el cual en muchos de los casos suelen ser escasos o no cumplen eficientemente su rol, dentro de estos recursos, también se encuentra el de tipo emocional, el cual puede ser afectado, presentando frustración en la persona y bajos niveles de motivación en el trabajo.

Despersonalización; esta se basa en aquellas acciones que desempeñan algunos individuos de manera distante con otros, haciendo caso omiso a las necesidades y los motivos reales porque los usuarios acuden a servicios o un producto en específico, autodeterminándose como individuos que ignoran aquellas cualidades que los hacen ser humanos. Se caracterizan en estas personas, un bajo nivel de afectividad y son percibidas por los usuarios como deshumanizadas.

Realización personal; esta llega a evidenciar la preferencia de los individuos a poder autoevaluarse de manera negativa, reduciendo los sentimientos de competencia laboral. De igual forma, es interpretado como aquel sentimiento del individuo en que no puede rendir ni desempeñarse eficientemente como solía hacerlo al inicio.

El estrés logra clasificarse de la siguiente manera, tal y como señala Sanders (2016): Según sus efectos; Eustrés (estrés positivo); es el estrés que enfrenta una persona con estrés, pero mantiene su mente abierta y creativa y prepara el cuerpo y la mente para el mejor curso de acción. En esta situación estresante, la gente trae alegría, felicidad, alegría y equilibrio, felicidad y

satisfacción. Distres (estrés negativo); es un estrés perjudicial o desagradable. Este tipo de estrés conduce a funciones complejas, en última instancia provoca un desequilibrio psicológico y psicológico y, en última instancia, reduce el interés humano, los síntomas psicológicos y el envejecimiento rápido.

Dependiendo del período de tiempo; gran problema; es la fuente de muchos problemas. Proviene de necesidades y presiones pasadas y predice necesidades y presiones futuras. El estrés principal es la alegría y un poco de emoción, pero muchos están agotados. Estrés; es una nueva violencia que surge todos los días, todos los años. El estrés diario destruye el cuerpo, la mente y el espíritu. Es el trauma de estar atrapado en la pobreza, una familia desempleada, un matrimonio infeliz y un trabajo no deseado.

Dependiendo de las circunstancias presentadas; trabajo o estrés laboral; La ética de trabajo, que se denomina insatisfacción con el entorno y el entorno laboral del departamento donde se trabaja, suele afectar a empleados de alta presión: jueces, policías, militares, conductores, seguridad personal, gerentes y profesionales altamente inteligentes como profesores, etc. Desempleo o estrés cotidiano: Entre los principales podemos mencionar los relacionados con las relaciones personales, familiares y personales que se presentan de diversas formas. Lo que sucede en las relaciones entre padres e hijos u otras relaciones familiares representa estrés familiar, estrés entre socios, etc.

En cuanto a la clasificación dada al estrés, se tiene en primer lugar a los efectos que producen, en la cual interactúa el individuo con el estresor, manteniendo pese a ello, la creatividad y las ganas de desempeñarse correctamente; este estrés es conocido como Eustrés o estrés positivo; por otro lado, está el negativo que es el distrés, el cual logra perjudicar de manera considerable y directa. Por otro lado, está el que se refiere al tiempo de duración, encontrándose aquí el estrés agudo y el crónico, el primero siendo uno de los que más se hacen presente en el individuo y el otro es un estrés más desarrollado y con consecuencias más notorias y dañinas. Finalmente está el que se desarrolla según el contexto en que se hace presente, aquí se desglosan dos, uno el estrés que se hace presente en el centro laboral, mientras que el otro estrés es el que se da fuera de ello, y se enfoca más en las relaciones que se dan en la familia y espacios sociales.

Por otro lado, el estrés cuenta con niveles, por lo que Benites, Chacaliza y Huancahuari (2017), Kreh, *et al.* (2021), determinan los siguientes: Fase de reacción de alarma: Dependiendo del problema del estrés, el cuerpo responde automáticamente preparándose para responder, trabajando, tanto para luchar como para escapar del problema del estrés. La activación y el nerviosismo se desencadenan por sed, pupilas dilatadas, sudoración, tono muscular, taquicardia, dificultad para respirar, presión arterial alta, niveles elevados de glucosa y síntomas de secreciones de adrenalina y norepinefrina.

Fase de agotamiento: En esta etapa, no es posible mantener la armonía con el cuerpo que se hizo en la segunda etapa. Esto significa que los mecanismos utilizados para hacer frente a los factores estresantes pueden agotarse y sus efectos se extienden por todo el cuerpo, exacerbando los cambios físicos y psicológicos.

También, el estrés es una respuesta directa a situaciones que el individuo no puede soportar. Por lo tanto, se debe cumplir con los requisitos, esta situación puede tener resultados negativos, incluyendo el gasto energético gradual y el esfuerzo físico, que se manifiesta por sentirse cansado al final de la jornada laboral.

Fase de resistencia: En esta etapa, el cuerpo está tratando de lidiar con el estrés y limitar sus efectos a áreas pequeñas del cuerpo para enfrentarlo. Esto sucede cuando una persona se expone a la amenaza de un agente físico durante dos días. Química, biología o sociología y el organismo. Gradualmente, continúa cumpliendo con este requisito, pero su capacidad de respuesta puede disminuir en relación a la fatiga que se produce a nivel glandular asociado con el sistema de estrés.

Asimismo, se ha desarrollado un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y conductuales para "negociar" situaciones estresantes de una manera que sea menos dañina para las personas. El mecanismo de afrontamiento es la estrategia cognitiva y la conducta adoptada para afrontar el estrés en la interacción con el entorno.

En cuanto al enfoque teórico en que se sustenta el nivel de estrés que puede presentarse dentro del personal de una organización, se tiene a la teoría transaccional del estrés de Lazarus (1985, citado en Campero, De Montis y Gonzáles, 2013), quien refleja lo señalado a continuación: El estrés es el resultado de la relación entre el medio y el sujeto, que se calcula, inunda sus recursos y pone en peligro sus vidas.

Ésta es una condición genética asociada con la naturaleza del virus. Los estimulantes y los organismos sensibles deben coexistir para equilibrar la coherencia que afecta a los organismos y al medio ambiente. La naturaleza o condición del sistema atacado es tan importante como el agente externo que ataca la formación de cambios consistentes, lo que causa la naturaleza del ambiente enfermo. Las situaciones estresantes no son suficientes para afectar al sujeto solo y debe ser fácil para el entorno producir un efecto positivo. Las demandas o demandas que provocan situaciones estresantes pueden provenir tanto del sujeto como de la situación (p.14).

Es necesario tener claro el sustento y enfoque teórico de cada variable, como ocurre sobre el estrés, en donde se toma en consideración la teoría transaccional del estrés de Lazarus, en la cual se detalla y confirma que el estrés se presenta a consecuencia de una interacción entre la persona y el entorno que lo rodea, en donde se pone en juego el bienestar de este, afectando así en su desempeño. También pone en claro, que los agentes que causan el estrés siempre van a estar presentes y que no sólo depende de ellos afectar al individuo sino también del que se encuentra vulnerable, ya que cada persona es distinta y hay algunos que tienen claro sus capacidades y no se encuentran tan vulnerables al estrés como otros.

En función a la variable capacidad de respuesta, Palomino (2018), lo define como aquel accionar inmediato que se ejecuta tomando en cuenta el conocimiento teórico, el cual se pone en práctica al momento de acudir a la atención de los usuarios que necesitan de atención en un determinado puesto de salud. De igual forma, Hurtado (2020), determina que es ese conjunto de actitudes y capacidades propias del individuo encargado de prestar un servicio del cuidado de la salud, el cual actúa de manera precisa e inmediata frente a la

necesidad del paciente o cualquier emergencia que se presente en el ámbito de trabajo.

Las dimensiones de esta variable de estudio, según Espinoza (2016), citado en Campos (2021) está estructurada de la siguiente manera: Rapidez con la que se realiza el trabajo; aquí se hace presente la eficiencia del actuar de los profesionales o encargados de laboral en un entorno en específico de servicio. Dentro de ello, también se toma en cuenta el tiempo en que se acude al pedido de los pacientes, la distribución de medicamentos, entrega de resultados de laboratorio, acceso a los diagnósticos determinados por el personal médico, entre otros.

Disponibilidad, aquí se hace evidente el accionar inmediato y disponible del personal sobre las exigencias y requerimientos de los pacientes. La eficiencia y optimización de tiempo al momento de prestar el servicio de atención es también un indicador clave en la disponibilidad, como también lo es la cortesía y los valores presentes en la institución, dando así confianza a los usuarios que asisten a ser atendidos.

Por ello, al tener una respuesta efectiva significara formulación de planes de emergencia, a través de este plan se puede controlar la situación, mantener abiertos los canales de comunicación, coordinar el trabajo del gobierno, organizaciones privadas y sociales, y brindar a las personas la protección más rápida.

La capacidad de respuesta dentro de una emergencia, cuenta con una serie de características propias que se evidencian tanto por el usuario, como los demás agentes que se interactúan, por lo que Maggi (2018), aclara lo siguiente: Este tipo de capacidad cuenta con un nivel de atención inmediato, evidenciando ello un profesionalismo y vocación óptimo en cada profesional de la salud, lo que incluye esas ganas de ayudar a los pacientes de manera concisa y rápida. También se toma en consideración constantemente la percepción de los pacientes desde que apenas ingresaron al hospital, en donde existe un personal encargado de su recepción y conocer que es lo que solicitan estas personas (p.15).

Asimismo, la capacidad de respuesta en relación al estrés, se puede definir como la capacidad y la actitud de una persona para realizar cosas buenas

cuando te encuentres con eventos que puedan afectar en el bienestar o integridad física de las personas.

De igual manera, Maggi (2018), y McCabe (2020), logran determinar algunas acciones estratégicas para mejorar la capacidad de respuesta en el ámbito de la salud; ya que hoy en día con todo este tema de pandemia, se han presentado diferentes obstáculos que van en contra de una atención óptima y rápida, por lo que el tener claro algunas estrategias, es necesario, siendo algunas de estas, las mostradas a continuación:

Aplicación de indicadores de desempeño en el tiempo; en función al nivel de gravedad de la situación, el personal asistencial de salud, que incluye médicos, enfermeros, etc., contarán con un plazo de tiempo determinado en donde se gestionará un actuar inmediato conforme sea la realidad y situación de cada paciente.

Aplicación del método de triaje Manchester; este método es muy común y eficiente en el ámbito de la asistencia en la salud, ya que beneficia en la reducción de la demora de atención y muestra claramente que pacientes necesitan ser atendidos de manera más urgente.

La capacidad de respuesta y el COVID-19, han desarrollado una relación y lazo fuerte de actuar inmediato, por lo que De Bortoli, *et al.* (2020), señala que:

Esta pandemia, ha tomado fuerza a nivel mundial, ha impulsado a los profesionales de la salud a que brinden su mayor esfuerzo y vocación, desempeñándose dentro y fuera de los centros de salud. Es necesario la protección de los médicos, enfermeros y demás personal de la salud, deben ser asistidos con recursos para desempeñar su labor de una forma segura y eficiente. Los países que inviertan en la mejora de condiciones laborales, conducirán a un gran éxito.

Estamos pasando una situación crítica donde el sistema de salud está colapsado muchas personas están viviendo situaciones de estrés debido a la pérdida de familiares, pánico por contra la enfermedad, el trabajo, el aislamiento en casa, los hijos etc, por tanto, es necesario que la capacidad de respuesta de las autoridades sanitarias este en consonancia con las necesidades del usuario.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Todo estudio tiene ciertos procesos que se deben respetar siguiendo el conocimiento científico, se ha realizado un estudio de **tipo básica**, debido a que tiene como objetivo descubrir nuevos conocimientos y nuevos campos de estudio, sin un propósito práctico concreto e inmediato.

También se puede señalar que fue una **investigación de nivel** explicativo donde se describió y determinó el grado de influencia que tiene una variable sobre otra dentro una muestra de estudio.

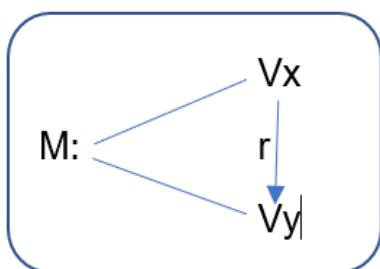
Además, se considera en este estudio el **enfoque cuantitativo**, que permite analizar y llevar a cabo el procesamiento de recolección de datos numéricos sobre diferentes variables o fenómenos. (Ñaupas, *et al.* 2018)

El diseño de la investigación correspondiente a este estudio es la **correlacional causal**.

El gráfico correspondiente a este diseño es el que se muestra a continuación:

Figura 1:

Diseño relación causal



Nota: La figura representa el diseño de relación causal entre variables.

Dónde:

M: Muestra

V1: Estrés

V2: Capacidad de respuesta

r: Relación

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

Estrés

Sanders (2016), señala que el estrés está conformado por una serie de reacciones de tipo emocional, cognitivo, fisiológica de las actitudes frente a algunos aspectos negativos que se evidenciando dentro de una organización.

Definición operacional

El nivel de estrés se analiza mediante las siguientes dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Además, se medirá mediante una escala de intervalo y cuyos rangos previstos para su evaluación fueron Bajo, regular y alto.

Tabla 1
Estrés

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rango
D1: Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none">• Escasez de energía• Cansancio• Impresiones sobre el entorno	1,2,3,4,5,6	Escala ordinal	Bajo [6-10> Medio [10-14> Alto [14-18]
D2: Despersonalización	<ul style="list-style-type: none">• Distante con otros• Omitir motivos y necesidades de los usuarios• Ignorar las cualidades del ser humano	7,8,9,10,11,12	Escala ordinal	Bajo [6-10> Medio [10-14> Alto [14-18]
D3: Realización personal	<ul style="list-style-type: none">• Autoevaluación• Competencia laboral• Rendimiento eficaz	13,14,15,16,17,18	Escala ordinal	Bajo [6-10> Medio [10-14> Alto [14-18]

Nota: Maslach y Leiter (2016) adaptado por la autora.

Capacidad de respuesta

Palomino (2018), define la capacidad de respuesta como aquel accionar inmediato que se ejecuta tomando en cuenta el conocimiento teórico, el cual se pone en práctica al momento de acudir a la atención de los usuarios que necesitan de atención en un determinado puesto de salud.

Definición operacional

La capacidad de respuesta se analiza mediante las siguientes dimensiones: Rapidez y disponibilidad. Además, se medirá con una escala de intervalo y cuyos rangos previstos para su evaluación serán deficiente, regular y bueno.

Tabla 2

Nivel de capacidad de respuesta

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rango
D1: Rapidez	<ul style="list-style-type: none">• Eficiencia al actuar• Tiempo de respuesta• Distribución de medicamento• Entrega de resultados	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	Escala ordinal	Deficiente [10-17> Regular [17-24> Bueno [24-30]
D2: Disponibilidad	<ul style="list-style-type: none">• Atención al requerimiento• Tiempo de atención al paciente• Confianza al paciente• Valoración de la institución	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20	Escala ordinal	Deficiente [10-17> Regular [17-24> Bueno [24-30]

Nota: Espinoza (2016), citado en Campos (2021) adaptado por la autora.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Estaba conformada por 305 profesionales de la salud que forman parte del personal de salud del Hospital San José del Callao en la ciudad de Lima en el 2021.

Tabla 3

Población del personal en el Hospital San José del Callao

Área	V	M	Total	%V	%M	% Total
Personal médico	102	64	166	61.45%	38.55%	54.43%
Personal químico farmacéutico	5	8	13	38.46%	61.54%	4.26%
Personal de enfermería	102	24	126	80.95%	19.05%	41.31%
			305			100%

La tabla 3 es elaborado con datos obtenidos de recursos humanos.

Muestra:

Para determinar la cantidad de la muestra se aplicó la fórmula de poblaciones finitas:

Es por ello que la cantidad a consideras es de 81 trabajadores del sector salud.

FORMULA PARA POBLACIONES FINITAS:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{E^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n=170$$

Fracción muestral

$$FP = \frac{n * 100}{N} = \frac{170 * 100}{305} = \frac{17000}{305} = 55.7\%$$

Criterios de inclusión

Trabajadores exclusivos del sector de salud, desempeñándose en la Hospital San José del Callao en la ciudad de Lima.

Criterios de exclusión

Profesionales que no se desempeñan laboralmente en la Hospital San José del Callao en la ciudad de Lima.

Personal con licencia del Hospital San José del Callao en la ciudad de Lima.

Muestreo:

Este muestreo que se aplicó el muestreo probabilístico.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica es la encuesta. Es una técnica de recopilación de información sobre el fenómeno, a través de preguntas de cuestionario.

Se utilizaron dos instrumentos: Un cuestionario para evaluar el estrés y otro cuestionario para evaluar la capacidad de respuesta.

La validez es la revisión de los instrumentos por expertos donde manifiestan que el instrumento está bien elaborado y su consistencia es positiva.

Tabla 4

Validez del instrumento Estrés

N°	Jueces expertos	Calificación
1	Q.F. Maria Luz Rojas Campos	Aplicable
2	Dra. J. Yris Diaz Mujica	Aplicable
3	Dra. Elizabeth Diestra Cueva	Aplicable

Fuente: Certificado de Validez de Expertos

Tabla 5

Validez del instrumento de capacidad de respuesta

N°	Jueces expertos	Calificación
1	Q.F. Maria Luz Rojas Campos	Aplicable
2	Dra. J. Yris Diaz Mujica	Aplicable
3	Dra. Elizabeth Diestra Cueva	Aplicable

Fuente: Certificado de Validez de Expertos

La confiabilidad se hizo mediante una prueba piloto, aplicando los cuestionarios a 22 trabajadores de una droguería y posteriormente la prueba estadística, Alfa de Cronbach. Por lo tanto, resultando ambos confiables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Tabla 6

Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Estrés	0,861	20
Capacidad de respuesta	0,954	20

Fuente: Prueba piloto.

3.5. Procedimientos

Luego de identificar el problema de investigación, la investigadora procede a elaborar los instrumentos de evaluación según las dimensiones.

Posteriormente realizo la validez, con la búsqueda de expertos en metodología de investigación y que contaran con un grado de posgrado.

Luego se presentó las solicitudes de permiso correspondientes al Hospital, para proceder a aplicar los instrumentos, además se coordinó con el personal que apoyo a aplicarlos.

La aplicación se llevó a cabo mediante formularios vía Google drive, a través de este se realizó la base de datos, objeto de las estadísticas para ver los resultados y luego presentarlos con sus respectivas tablas, figuras e interpretaciones correspondientes lo que indica en que categoría se encuentran los trabajadores.

3.6. Método de análisis de datos

El procesamiento y análisis de los datos se realizó inicialmente mediante estadística descriptiva para determinar la frecuencia y porcentaje mediante SPSS. Después de probar la normalidad de los datos, con la finalidad de determinar la prueba a utilizar en estadística inferencial, especialmente la prueba de regresión lineal.

3.7. Aspectos éticos

El creador de la fuente es respetado y citado apropiadamente al estilo APA. Se solicitó las autorizaciones a los representantes de la entidad en la que se llevó a cabo la investigación y trataremos en secreto los resultados a las partes interesadas, es decir que los resultados son única y exclusiva para fines académicos correspondientes para obtener el grado académico de maestra.

La información proporcionada refleja fielmente los hechos investigados con total veracidad considerando los aspectos morales y éticos.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 7

Datos sociodemográficos

		Frecuencia	Porcentaje
Edad	27,00	7	4,1
	28,00	7	4,1
	29,00	7	4,1
	30,00	7	4,1
	34,00	31	18,2
	35,00	14	8,2
	38,00	13	7,6
	39,00	3	1,8
	43,00	7	4,1
	44,00	7	4,1
	45,00	3	1,8
	47,00	3	1,8
	49,00	7	4,1
	51,00	10	5,9
	55,00	7	4,1
	56,00	3	1,8
	57,00	27	15,9
62,00	7	4,1	
	Total	170	100,0
Sexo	Femenino	89	52,4
	Masculino	81	47,6

Nota: Base de datos

En esta tabla se puede resaltar que existe un alto porcentaje de 18,2% equivalente a 31 personal de salud que tienen 34 años y un menor porcentaje equivalente a 1,8% equivalente a 3 personal de salud que tienen 45 años de edad y el mismo porcentaje se observa en las edades de 47 y 56 años. Por otro lado, el 52,4% del personal de salud son mujeres y el 47,6% son hombres.

Tabla 8*Nivel de Estrés*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	3	1,8	1,8	1,8
	MEDIO	123	72,4	72,4	74,1
	ALTO	44	25,9	25,9	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Nota: Base de datos

El 72,4% del personal de salud manifestaron que presentan un nivel de medio de estrés, el 25,9% un nivel alto y 1,8% un nivel bajo.

Tabla 9*Nivel de capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	19	11,2	11,2	11,2
	Regular	24	14,1	14,1	25,3
	Bueno	127	74,7	74,7	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Nota: Base de datos

El 74,7% del personal de salud manifestaron que hay un buen manejo de la capacidad de respuesta en el hospital, el 14,1% regular y solo 11,2% señalaron que es deficiente.

Tabla 10*Distribución de frecuencia de las dimensiones de estrés*

		Frecuencia	Porcentaje
D1. Agotamiento emocional	BAJO	29	17,1%
	MEDIO	102	60,0%
	ALTO	39	22,9%
D2. Despersonalización	BAJO	18	10,6%
	MEDIO	88	51,8%
	ALTO	64	37,6%
D3. Realización Personal	BAJO	12	7,1%
	MEDIO	56	32,9%
	ALTO	102	60,0%

Nota: Base de datos

Los resultados presentados en esta tabla sobre el desarrollo de las dimensiones del estrés, reflejan que el personal de salud presenta un nivel medio en la dimensión agotamiento emocional con porcentaje predominante del 60% y la despersonalización con un 51,8%. Por otro lado, la dimensión realización personal está ubicado en la categoría alto con un 60%.

Tabla 11*Distribución de frecuencia de las dimensiones de capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje
D1. Rapidez	Deficiente	22	12,9%
	Regular	36	21,2%
	Bueno	112	65,9%
D2. Disponibilidad	Deficiente	19	11,2%
	Regular	21	12,4%
	Bueno	130	76,5%

Nota: Base de datos

Los resultados presentados en esta tabla sobre el desarrollo de las dimensiones de la capacidad de respuesta, refleja un predominio en la categoría bueno con un 65,9% en la dimensión rapidez y 76,5% en la dimensión disponibilidad.

4.2 Análisis inferencial

Según la prueba de normalidad aplicada de Kolmogorov-Smirnov, a los datos de la muestra de estudio, reflejan niveles de significancia menores a 0.05 ($p < 0.05$). Por lo tanto, se debe realizar una prueba no paramétrica porque los datos no tienen distribución normal, es así que se ha empleado la prueba de regresión lógica ordinal (Ver Anexo N°08).

Prueba de hipótesis:

HG

H0: El nivel de estrés no influye en la capacidad de respuesta durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021.

Ha: El nivel de estrés influye en la capacidad de respuesta durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021.

Tabla 12

Información de ajuste del modelo de regresión para la comprobación de hipótesis general

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	40,427			
Final	12,076	28,352	4	,000
	Pseudo R cuadrado			
Cox y Snell	,154			
Nagelkerke	,199			
McFadden	,113			

Existe influencia de acuerdo a los resultados de la prueba de ajuste de modelo y con un valor de Nagelkerke 0,199, es decir el nivel de estrés influye en 19,9% la capacidad de respuesta durante la pandemia COVID-19.

Tabla 13

Estimaciones de parámetro de la hipótesis general

V2. Capacidad de respuesta ^a		B	Desv. Error	Wald	g	Sig.	Exp(B)	95% de intervalo de confianza para Exp(B)	
					l			Límite inferior	Límite superior
Deficiente	Intersección	-14,223	191,500	,006	1	,94			
	[V1. Estrés=1.00]	32,273	4401,595	,000	1	,99	103707808566251,610	,000	. ^b
	[V1. Estrés=2.00]	12,542	191,500	,004	1	,94	279731,351	2,765E-158	2,830E+168
	[V1. Estrés=3.00]	0 ^c	.	.	0
Regular	Intersección	-2,615	,598	19,115	1	,00			
	[V1. Estrés=1.00]	,949	,000	.	1	.	2,583	2,583	2,583
	[V1. Estrés=2.00]	1,205	,646	3,483	1	,06	3,337	,941	11,831
	[V1. Estrés=3.00]	0 ^c	.	.	0

a. La categoría de referencia es: Bueno.

b. Se ha producido un desbordamiento de punto flotante al calcular este estadístico. Por lo tanto, su valor se define como perdido del sistema.

c. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Hipótesis específica 1 (HE1)

H0: El nivel de estrés no influye en la rapidez con la que realiza el trabajo durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021.

Ha: El nivel de estrés influye en la rapidez con la que realiza el trabajo durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021.

Tabla 14

Información de ajuste del modelo de regresión para la comprobación de hipótesis específica 1

Modelo	Criterios de ajuste de modelo		Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Logaritmo de la verosimilitud -2		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	40,395				
Final	13,430		26,964	4	,000
	Pseudo R cuadrado				
Cox y Snell	,147				
Nagelkerke	,178				
McFadden	,091				

Existe influencia de acuerdo a los resultados de la prueba de ajuste de modelo y con un valor de Nagelkerke 0,178, es decir el nivel de estrés influye en 17,8% la rapidez con la que se realiza el trabajo durante la pandemia COVID-19.

Tabla 15

Estimaciones de parámetro de la hipótesis específica 1

D1. Rapidez ^a	B	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% de intervalo de confianza para Exp(B)	
							Límite inferior	Límite superior
Deficiente Intersección	-15,766	484,180	,001	1	,974			
[V1. Estrés=1.00]	34,871	7086,358	,000	1	,996	1393520543721665,200	,000	. ^b
[V1. Estrés=2.00]	14,304	484,180	,001	1	,976	1629574,560	,000	. ^b
[V1. Estrés=3.00]	0 ^c	.	.	0
Regular Intersección	-,762	,324	5,545	1	,019			
[V1. Estrés=1.00]	-,373	,000	.	1	.	,689	,689	,689
[V1. Estrés=2.00]	-,554	,403	1,887	1	,170	,575	,261	1,267
[V1. Estrés=3.00]	0 ^c	.	.	0

a. La categoría de referencia es: Bueno.

b. Se ha producido un desbordamiento de punto flotante al calcular este estadístico. Por lo tanto, su valor se define como perdido del sistema.

c. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Hipótesis específica 2 (HE2)

H0: El nivel de estrés no influye en el nivel de estrés en la disponibilidad durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021.

Ha: El nivel de estrés influye en el nivel de estrés en la disponibilidad durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021.

Tabla 16

Información de ajuste del modelo de regresión para la comprobación de hipótesis específica 2

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	38,863			
Final	11,957	26,906	4	,000
	Pseudo R cuadrado			
Cox y Snell	,146			
Nagelkerke	,193			
McFadden	,112			

Existe influencia de acuerdo a los resultados de la prueba de ajuste de modelo y con un valor de Nagelkerke 0,193, es decir el nivel de estrés influye en 19,3% la disponibilidad de la capacidad de respuesta durante la pandemia COVID-19.

Tabla 17

Estimaciones de parámetro de la hipótesis específica 2

		B	Desv. Error	Wald	g	Sig.	Exp(B)	95% de intervalo de confianza para Exp(B)	
					l			Límite inferior	Límite superior
D2. Disponibilid e	Intersección	-14,213	190,539	,006	1	,941			
	[V1. Estrés=1.00]	32,239	4401,554	,000	1	,994	100300705606830,100	,000	. ^b
	[V1. Estrés=2.00]	12,497	190,539	,004	1	,948	267597,314	1,738E-157	4,120E+167
	[V1. Estrés=3.00]	0 ^c	.	.	0
Regular	Intersección	-2,615	,598	19,115	1	,000			
	[V1. Estrés=1.00]	,792	,000	.	1	.	2,208	2,208	2,208
	[V1. Estrés=2.00]	1,017	,652	2,435	1	,119	2,764	,771	9,912
	[V1. Estrés=3.00]	0 ^c	.	.	0

a. La categoría de referencia es: Bueno.

b. Se ha producido un desbordamiento de punto flotante al calcular este estadístico. Por lo tanto, su valor se define como perdido del sistema.

c. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

V. DISCUSIÓN

Al desarrollar el análisis de los resultados, se llega a evidenciar que el estrés logra un impacto significativo en la capacidad de respuesta del personal de salud de un hospital, tal como afirma el objetivo general planteado, determinando que un menor nivel estrés genera mayores niveles de capacidad de respuesta en el personal de salud. Tomando en consideración los resultados obtenidos, se encontró un valor de significancia ($p=0,000 <0,05$) por medio de una prueba no paramétrica de regresión logística ordinal, la cual permite afirmar que el nivel de estrés influye en la capacidad de respuesta del personal de salud. Por lo tanto, tomando en consideración la estructura de la variable independiente, las dimensiones: agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal influyen en un 19,9% sobre la capacidad de respuesta del personal de salud.

Esto se relaciona a lo determinado por Campos (2021), quien señala que, existe un nivel de significancia de $0.000 <0.001$, coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0.617$), rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa; por lo tanto, es cierto que existe una relación entre la capacidad de afrontamiento de los trabajadores de la salud y el estrés durante la pandemia.

En cuanto al análisis descriptivo, de acuerdo con los resultados de Monterosa et al. (2020) Quien señaló que de 531 médicos generales con una edad promedio de 30 años, solo el 73,3% trabaja en la capital, un tercio de los encuestados indicó presión de trabajo leve, y el 6% dijo presión de trabajo alta, el 37,1% mostró síntomas de miedo al COVID-19.

Campos (2021), también logra un resultado relacionado la presión del personal de salud durante la pandemia, se determina que durante la pandemia, el 48% de las personas se encuentran en un nivel alto, mientras que el 38% de las personas muestran un nivel de presión moderado. Este es un grupo en riesgo de presentar presión alta, 14% de personas Indica presión baja. Sarsosa-Prowesk y Charria-Ortiz (2017), desarrollan un estudio acerca del estrés, evidencia que, de los 595 participantes, el puntaje total transformado fue 21,7, lo que indica un nivel de estrés alto.

Un alto nivel de estrés muestra que el número y la frecuencia de los síntomas reflejan una respuesta de estrés grave y nocivo para la salud, que requiere una intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

En función al sustento teórico, este se relaciona con lo señalado por Kang et al (2020), quienes afirman que el estrés son expresiones normales de emociones o síntomas en la etapa inicial de enfrentarse a los estímulos ofensivos, que pueden aliviarse con los patrones de afrontamiento o somatización del individuo, o pueden desbordarse y provocar histeria o pánico.

El estrés continuo, severo o prolongado puede producir depresión, aislamiento, trastornos del sueño, depresión o impotencia, síndrome de agotamiento y la incapacidad del individuo para adaptarse adecuadamente a eventos relacionados con el futuro de la epidemia (Lai et al., 2020). El estrés en todo ámbito laboral y organización, llegan a afectar de manera significativa, limitando el grado de productividad y logro de metas y objetivos, todo esto acompañado de la ausencia de satisfacción de necesidades cuando se brindan servicios importantes en toda sociedad, como es el caso del sector salud, tanto privado como público, el estrés se puede hacer presente, dando como resultado manifestaciones evidentes.

Asimismo, las reacciones emocionales pueden tener una intensidad leve o excesiva, y puede causar que las personas puedan desarrollar respuestas decisivas para adaptarse a este nuevo entorno, en este caso para adaptarse a la pandemia.

En cuanto a la capacidad de respuesta, esta se relaciona al tipo de acción inmediata que debe desempeñar un individuo frente a algún suceso, en este caso en los hospitales, los profesionales de la salud, desde los primeros años de formación, empiezan a percibir la importancia que tiene su actuar inmediato frente a emergencias, en donde está involucrada la vida de la persona, por lo que debe ser eficiente e inmediata, no dejando de lado tampoco, que todo es un trabajo en conjunto por parte de la institución. Tomando en consideración todo lo señalado, se incluye la realidad por la que se atraviesa en la actualidad, como es el caso de la pandemia a causa del covid-19, en donde los centros de salud

han implementado y fortalecido su accionar y en donde el personal asistencial ha sufrido diversos impactos psicológicos y físicos.

Se llega a evidenciar también, que el estrés logra un impacto significativo en la rapidez con la que realiza el trabajo el personal de salud de un hospital, tal como afirma el primer objetivo específico planteado, determinando que un menor nivel estrés se genera mayores niveles rapidez del personal de salud en el trabajo.

Además, el estrés es una respuesta directa a situaciones que el individuo no puede soportar. Por lo tanto, se debe cumplir con los requisitos, esta situación puede tener resultados negativos, incluyendo el gasto energético gradual y el esfuerzo físico, que se manifiesta por sentirse cansado al final de la jornada laboral.

Tomando en consideración los resultados obtenidos sobre el primer objetivo específico, se encontró un valor de significancia ($p=0,000 <0,05$) por medio de una prueba no paramétrica de regresión logística ordinal, la cual permite afirmar que, el nivel de estrés influye en la rapidez del personal de salud, esto quiere decir que el estrés influye en un 17,8% sobre la rapidez del personal de salud. Esto se relaciona con lo encontrado por García (2018), quien señala que la relación entre el nivel de estrés final y la calidad de la atención fue de nivel regular según la correlación de Pearson ($r = -0,645$), por otro lado.

La rapidez en cuanto a la capacidad de respuesta se encuentra relacionada al grado de desempeño laboral del personal de salud, por lo que se toma en cuenta lo determinado por Gallegos (2017), quien tomando como base un resultado de la prueba de Chi Cuadrado, la validación por el nivel de significancia de nueve grados de libertad ($p <0.000$) muestra que los diferentes niveles de estrés de las enfermeras sí afectan el desempeño laboral del personal de enfermería de los servicios clave en los hospitales secundarios-2 Puno y II-1 Juliaca 2014. En vista de esto, el 52,6% de las personas tiene una capacidad de trabajo normal, seguido de un 43,4% de las personas tiene una buena capacidad de trabajo.

En cuanto a resultados descriptivos, Campos (2021), logra desarrollar un estudio que permite evidenciar lo siguiente: El aumento en la velocidad de transmisión o dimensión de velocidad de servicio que constituye la capacidad de respuesta también aumenta el nivel de alta presión, es decir, cuando la velocidad de transmisión es baja, el 16.7% experimenta alta presión, y viceversa, cuando la velocidad de transmisión es media, el alto nivel de estrés es del 26,1% y la velocidad de transmisión Alta tiempo, el alto nivel de estrés de los empleados alcanzó el 81%.

En función al sustento teórico, este se relaciona con lo señalado por Espinoza (2018), quien afirma que la rapidez es la velocidad de entrega del servicio, en unidad de tiempo determinado. Dentro del buen desempeño de un individuo que labora en un entorno determinado, vana a presentarse una serie de capacidades que deben prestar y ejecutar en cada proceso, como es el caso del personal de un hospital, el cual debe ejecutar sus funciones en un tiempo determinado y evitar todo tipo de equivocación, ya que en sus manos está la vida de una persona y detrás de ella de toda su familia, por lo que es importante que la eficiencia y la eficacia sean propias de estos profesionales de la salud, más aún ahora, que el cuidado debe ser personal y estricto frente al covid-19.

Finalmente, se muestra y afirma que el estrés logra un impacto significativo en la disponibilidad del personal de salud de un hospital, tal como afirma el segundo objetivo específico planteado, determinando que un menor nivel estrés se genera mayores niveles disponibilidad el personal de salud en el trabajo.

Tomando en consideración los resultados obtenidos sobre el segundo objetivo específico, se encontró un valor de significancia ($p=0,000 <0,05$) por medio de una prueba no paramétrica de regresión logística ordinal, la cual permite afirmar que, el nivel de estrés influye en la disponibilidad del personal de salud, esto quiere decir que el estrés influye en un 19,3% en la disponibilidad del personal. Los resultados obtenidos por Kian (2019), evidencian mediante la prueba chi cuadrado ($X^2 = 23,24$), muestra que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y los síntomas de estrés percibidos por los profesionales de enfermería.

Este antecedente se tomó en cuenta ya que la disponibilidad del personal va de la mano con la satisfacción del mismo, y en donde el estrés también influye sobre ello, tal como se demostró. Velásquez y Villavicencio (2016), los participantes que expresaron estrés en el centro de salud experimentarán una leve disminución en el desempeño laboral, incluyendo en ello el tipo de atención que brinda y la confianza que transmite a los pacientes, es decir que, si existe un grado de relación entre ambas variables, todo esto con una relación estadísticamente significativa y un valor de $p=0,000$.

En cuanto a resultados descriptivos, Medina (2018), afirma a través de sus resultados, en cuanto a los niveles de estrés de los enfermeros que laboran en los servicios de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho relacionados con factores sociales 100% (32), 78% (25) medio, 06% (02) bajo y 16% (05) alto.

Se debe tener en cuenta que, al tener una respuesta rápida significará una formulación de planes de emergencia, a través de este plan se puede controlar la situación, mantener abiertos los canales de comunicación, coordinar el trabajo del gobierno, organizaciones privadas y sociales, y brindar a las personas la protección más rápida.

En cuanto al medio ambiente, el 94% (30) de las personas minimizó la importancia de ayudar a los colegas cuando estaban bajo una gran presión, y menos del 09% (03) no se comunicaron adecuadamente con los colegas; tomando en consideración ello, debido a que la disponibilidad del personal de salud se ve relacionado al factor social que este presenta, en donde no sólo es necesario una acción inmediata con los que acuden a los hospitales o centros de salud, sino también con los colegas y compañeros de trabajo. Campos (2021) logra desarrollar un estudio que permite evidenciar lo siguiente: En la dimensión de disponibilidad del servicio ejecutivo muestra que cuando el nivel es bajo, el nivel de presión es 16, pero cuando la disponibilidad es media, el 46.2% de las personas experimentan alta presión, y quienes muestran 100% alta disponibilidad del servicio indican alto nivel de presión.

En función al sustento teórico, este se relaciona con lo señalado por Espinoza (2018) donde la disponibilidad es la presencia y anticipación del

personal para ejecutar un servicio específico. La disponibilidad dentro de un hospital, no sólo debe cumplirse por parte de los enfermeros o técnicos que interactúan directamente con los pacientes en la mayoría del tiempo que este se encuentra ahí, sino que debe ser manifestado también por los médicos, administrativo y demás profesionales que conforman parte importante de un centro de salud u hospital.

Con respecto a ello, la pandemia trajo consigo, una serie de acontecimientos en donde la disponibilidad de los elementos del sector salud, debieron hacerse presentes y mostrar su profesionalismo y empatía con los demás, mostrando la verdadera vocación que debe de caracterizarlos.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Según la prueba de hipótesis se determina que el nivel de estrés influye en la capacidad de respuesta durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021, al hallar el valor de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke de 0,199.

Segunda: En relación al primer objetivo específico, se halló un valor de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke: 0, 178, concluyendo que el nivel de estrés influye en la rapidez con la que realiza el trabajo durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021.

Tercera: En relación al segundo objetivo específico, se halló un valor de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke: 0, 193, concluyendo que el nivel de estrés influye en el nivel de estrés en la disponibilidad durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A los altos funcionarios del Ministerio de salud, se le hace la recomendación de seguir manteniendo su interés y preocupación por el bienestar de la población en general y de igual forma sobre la del personal y primera línea que conforman diferentes profesionales de la salud, ya que en primer lugar sobre los pacientes la capacidad de respuesta debe ser la más eficiente, y por otro lado el manejo del estrés frente a esta pandemia por parte del personal de salud de igual forma debe ser atendido.

Segunda: A los altos funcionarios del Hospital San José del Callao, Lima, se le hace la recomendación de estar alerta continuamente al bienestar mental de sus profesionales de la salud, principalmente en el manejo del estrés, dentro de lo cual se encuentra la escasez de energía, el cansancio, el mantenerse alejado de los compañeros de trabajo, el que ignoren las cualidades del ser humano y que no muestren un rendimiento eficaz.

Tercera: A los altos funcionarios del Hospital San José del Callao, Lima, desarrollar sus funciones visionadas a ejecutar una capacidad de respuesta adecuada, correcta y precisa, más ahora que hay una pandemia dentro de la realidad de la salud y entorno de la población en general, teniendo en consideración la eficiencia al actuar, el tiempo de respuesta, la distribución de medicamentos, la atención a los requerimientos, tiempo de atención al paciente y la valoración de la institución.

REFERENCIAS

- Aldazabal, Y. (2020). Estrés durante la pandemia en enfermeros que laboran primera línea en un Hospital-19 en Lima. *Revista Científica Ágora*, 7(2), 107–113. Recuperado de: <https://doi.org/10.21679/arc.v7i2.178>
- Alfaro, P. (2018). *Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia hospital nuestra señora de las mercedes Carhuaz 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3488/delacruz_rym.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Benites, G., Chacaliza, C. y Huancahuari, J. (2017). *Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica – 2016*. [tesis de licenciatura, Universidad Nacional San Luis Gonzaga]. <https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/2867/36.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caminola Vargas, M. (2020). *El estrés y afrontamiento en enfermeras del servicio de emergencia COVID-19, Hospital Marino Molina Scippa de Comas, Lima-2020*. [Tesis de Maestría]. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/68>
- Campero, L., De Montis, J. y Gonzáles, R. (2013). *Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo* [tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cuyo]. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf
- Campo, A., Pedrozo, M. & Pedrozo, J. (2020). Escala de estrés percibido relacionado con la pandemia de COVID-19: una exploración del desempeño psicométrico en línea. *Rev Colomb Psiquiat*, 49(4): 229–230. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7366950/>
- Campos Llontop, C. (2020). *Capacidad de respuesta y estrés del personal de salud durante la pandemia COVID-19 en un hospital de Chiclayo*. [Tesis de Maestría]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56407>
- Campos, C. (2021). *Capacidad de respuesta y estrés del personal de salud durante la pandemia COVID-19 en un hospital de Chiclayo*. [Tesis de

maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56407/Campos_LCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Campos, C. E. (2021). *Capacidad de respuesta y estrés del personal de salud durante la pandemia COVID-19 en un hospital de Chiclayo*. [Tesis de Maestría, Universidad de César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56407>

Chávez, J. (2020). *Factores de riesgo psicosocial asociados al estrés laboral en médicos y personal profesional de salud del Hospital San Bartolomé programa de afrontamiento 2019*. [tesis de doctorado, Universidad Nacional Federico Villareal].
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4182/CH%c3%81V EZ%20PACHECO%20JUDITH%20-%20DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (3a ed.). México.
<https://bit.ly/2JaKYGy>

De Bortoli, S., Munar, E., Umpiérrez, A., Peduzi, M. y Leija, C. (2020). La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. *Revista Panamericana de la Salud Pública*, 44(64). doi: <https://doi.org/26633/RPSP.2020.64>

Espinoza, E. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Parte I. Artículo Conrado, 14 (1), 39-49.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S199086442018000500039&lng=es&tlng=es.

Gallegos, H. G. (2017). *El estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal profesional de enfermería en servicios críticos hospitalares, nivel ii-2 Puno y ii-1 Juliaca del departamento de Puno – 2014*. [Tesis de Doctorado, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez].
http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/2298/T036_01206043.pdf?sequence=3&isAllowed=y

García, N. (2018). *Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia*. Piura, 2018.

[Tesis de Licenciatura, Universidad San Pedro].
http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8594/Tesis_59945.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hurtado, E. (2020). *Factores personales relacionados a la capacidad de respuesta ante un sismo en el enfermero de las microredes de salud Cono Sur y Cono Norte, Tacna, 2019* [tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann].
http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4048/164_2020_hurtado_ramos_eh_rios_ticona_g_fac_s_segunda_especialidad_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Juárez, A. (2020). Síndrome de burnout en personal de salud durante la pandemia COVID-19: un semáforo naranja en la salud mental. *Revista Salud UIS*, 52(4), 432-439. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7660279>

Kadidiatou, N., Latif, F., Sarfraz, S., Bilal., Farhan, M. & Komale, B. (2020). Fear and agony of the pandemic leading to stress and mental illness: An emerging crisis in the novel coronavirus (COVID-19) outbreak. *Psychiatry Res*; 291:113230. Recuperado de:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32593067/>

Kang L, Ma S, Chen M, Yang J, Wang Y, Li R, et al. (2020). Impacto en la salud mental y la percepción de atención psicológica entre el personal médico y de enfermería en Wuhan durante la enfermedad del nuevo coronavirus de 2019 brote: un estudio transversal. *Comportamiento cerebral Immuno*.
<https://doi.org/10.1016/j.bbi.2020.03.028>

Kian, K. (2019). Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital regional de Huacho 2016. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez].
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3536/KIAN%20YSA%20KARINA.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Kreh, A., Brancaloni, R., Magalini, S. C., Chieffo, D. P. R., Flad, B., Ellebrecht, N., & Juen, B. (2021). Ethical and psychosocial considerations for hospital

- personnel in the COVID-19 crisis: *Moral injury and resilience*. *PLoS ONE*, 16(4), 1–17. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0249609>.
- Lai J, Ma S, Wang Y, Cai Z, Hu J, Wei N, et al. (2020). Factores asociados con los resultados de salud mental entre la salud trabajadores sanitarios expuestos a la enfermedad por coronavirus 2019. *JAMA Netw Open*. 2020; 3 (3): 203976. <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2020.3976>
- Lazarus, R. (1986). “*Estrés y procesos cognitivos*”. Editorial Martínez Roca, Barcelona.
- Li Q, Guan X, Wu P, Wang X, Zhou L, Tong Y, et al. (2020) Early transmission dynamics in Wuhan, China, of novel Coronavirus-Infected pneumonia. *N Engl J Med*. 2020; 382(13):1199-1207. <http://www.nejm.org/doi/10.1056/NEJMoa2001316>
- Lozano, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 83(1), 51-56. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>
- Luceño, L., Talavera, B., García, Y. & Martín, J. (2020). Symptoms of Posttraumatic Stress, Anxiety, Depression, Levels of Resilience and Burnout in Spanish Health Personnel during the COVID-19 Pandemic. *Int. J. Environ. Res. Public Health*; 17(15): 5514. Recuperado de: <https://doi.org/10.3390/ijerph17155514>
- Maggi, 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*. [tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Maslach, C. y Leiter, M. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111.

- McCabe, R., Schmit, N., Christen, P., D'Aeth, J. C., Løchen, A., Rizmie, D., Nayagam, S., Miraldo, M., Aylin, P., Bottle, A., Perez-Guzman, P. N., Ghani, A. C., Ferguson, N. M., White, P. J., & Hauck, K. (2020). Adapting hospital capacity to meet changing demands during the COVID-19 pandemic. *BMC Medicine*, *18*(1), 329. <https://doi.org/10.1186/s12916-020-01781-w>
- Medina, M. M. (2018). *Factores relacionados al estrés en enfermeras de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho. 2017*. [Tesis de Especialidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7839/Medina_am.pdf?sequence=1
- Mo, Y., Deng, L., Zhang, L., Lang, Q., Liao, C., Wang, N., Qin, M. & Huang, H. (2020). Work stress among Chinese nurses to support Wuhan in fighting against COVID-19 epidemic. *J Nurs Manag*, *28*(5), 1-8. Recuperado de Doi: 10.1111/jonm.13014
- Monte, R. y Peiró, J. (2013). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid. Síntesis.
- Monterrosa, A., Dávila, R., Mejía, A., Contreras, J., Mercado, M. & Flores, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *MedUNAB*; *23*(2): 195-213. Recuperado de: <https://doi.org/10.29375/01237047.3890>
- Monterrosa-Castro A, Dávila-Ruiz R, Mejía-Mantilla A, Contreras-Saldarriaga J, Mercado-Lara M, Flores-Monterrosa. C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *Revista de la facultad de ciencias de la salud*. *23*(2),195-213. DOI: <https://doi.org/10.29375/01237047.3890>
- Muñoz, S., Valdespino, D., Ochoa, R., Sánchez, O. & Esquivel, J. (2020). Estrés, respuestas emocionales, factores de riesgo, psicopatología y manejo del personal de salud durante la pandemia por COVID-19. *Acta Pediatr Mex*; *41*(1): 127-S136. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.18233/APM41No4S1ppS127-S1362104>

- Neira, D. (2020). *Síndrome Burnout en médicos del Hospital Regional de Moquegua durante el primer cuatrimestre de la pandemia del COVID-19 en el año 2020*. [Tesis de Maestría]. <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/1663/1/Torres-Condori-Dulio.pdf>
- Ñaupas, H.; Valdivia, H.; Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de investigación*. (5ta ed). DGP Editores.
- Olivo, S., Cheli, M., Dinoto, A., Stokelj, D., Tomaselli, M., & Manganotti, P. (2021). Telemedicine during the SARS-Cov-2 pandemic lockdown: *Monitoring stress and quality of sleep in patients with epilepsy*. *Epilepsy & Behavior*, 118, N.PAG. <https://doi.org/10.1016/j.yebeh.2021.107864>
- Palomino, S. (2018). *Nivel de conocimiento y capacidad de respuesta del profesional de Enfermería frente a emergencias con trauma, Hospital Vitarte 2017* [tesis de maestría, Universidad San Pedro]. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6286/Tesis_60165.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- REPORTE N° 1-2020-SC/Grupo de Salud-MCLCP. (2020) Informe nacional sobre el impacto del COVID-19 en las dimensiones económica, social y en salud en el Perú. Mesa de Concertación para la lucha contra la Pobreza; 2020.
- Rossi, R. (2020). Resultados de salud mental entre la salud de primera y segunda línea trabajadores asociados con la pandemia de COVID-19 en Italia. *MedRxiv*, 3(5), 1-4. Recuperado de: [doi:10.1001/jamanetworkopen.2020.10185](https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2020.10185)
- Sanders, S. (2016). *Estrés laboral en personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos Pediátricos Hospital Escuela Universitario, Tegucigalpa, Honduras. Enero - marzo 2016* [tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/7800/1/t901.pdf>
- Sarsosa-Prowesk, K. y Charria-Ortiz, V. H. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Univ. Salud*, 20(1):44-52. <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108>

- Silvana A. (2008) El síndrome del BURN OUT: un proceso de estrés laboral crónico, *Hologramática*. 2008; 8(VI). 121-138. http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/590/hologramatica08_v1pp121_138.pdf
- Valero, N, Vélez, M., Duran, A. & Torres, M. (2020). Afrontamiento del COVID-19: estrés, miedo, ansiedad y depresión. *Enfermería Investiga*; 5(3): 63-70. Recuperado de: <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/913>
- Vargas, J. (2021). *Ansiedad y nivel de estrés del personal de guardia de emergencia de un Hospital de Lima, Contexto COVID-19, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56396>
- Vásquez L. (2020) *Ansiedad, depresión y estrés en trabajadores del Hospital Cayetano Heredia durante la pandemia de COVID-19 durante el año 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
- Velásquez, F. D. y Villavicencio, D. A. (2016). "Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán) durante el periodo de septiembre – octubre del 2016. [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica Del Ecuador]. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13896/Tesis%20Final%20Final%202.4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Wang C, Pan R, Wan X, Tan Y, Xu L, Ho CS, et al. (2019) Immediate psychological responses and associated factors during the initial stage of the 2019 coronavirus disease (COVID-19) epidemic among the general population in China. *Int J Environ Res Public Health* 2020; 17:17-29.

Anexo 1 Matriz de consistencia

Anexo - Matriz de consistencia							
Título: Estrés en la capacidad de respuesta del personal durante la Pandemia, en el Hospital San José del Callao, Lima, 2021.							
Autor: Ramos Bravo, Maria Aracelly							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿En qué medida influye el nivel de estrés en la capacidad de respuesta durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿En qué medida influye el nivel de estrés en la rapidez con la que realiza el trabajo durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021?</p> <p>¿En qué medida influye el nivel de estrés en la disponibilidad durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar en qué medida influye el nivel de estrés en la capacidad de respuesta durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar en qué medida influye el nivel de estrés en la rapidez con la que realiza el trabajo durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021.</p> <p>Determinar en qué medida influye el nivel de estrés en la disponibilidad durante la pandemia COVID-19 en el personal del</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe influencia del nivel de estrés en la capacidad de respuesta durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe influencia del nivel de estrés en la rapidez con la que realiza el trabajo durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021.</p> <p>Existe influencia del nivel de estrés en la disponibilidad durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021.</p>	Variable 1: Estrés				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			D1: Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> •Escasez de energía •Cansancio •Impresiones sobre el entorno 	1,2,3,4,5,6	<p>Escala ordinal</p> <p>Siempre (3)</p> <p>A veces (2)</p> <p>Nunca (1)</p>	<p>Bajo [0-4></p> <p>Regular [4-8></p> <p>Alto [8-12</p>
D2: Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> •Distante con otros •Omitir motivos y necesidades de los usuarios •Ignorar las cualidades del ser humano 	7,8,9,10,11,12					
D3: Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> •Autoevaluación •Competencia laboral •Rendimiento eficaz 	13,14,15,16,17,18					

	hospital San José del Callao, 2021.		Variable 2: Capacidad de respuesta del personal				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			D1: Rapidez	<ul style="list-style-type: none"> •Eficiencia al actuar •Tiempo de respuesta •Distribución de medicamento •Entrega de resultados 	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	Escala ordinal Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Deficiente [0-7> Regular [7-14> Bueno [14-20]
			D2: Disponibilidad	Atención al requerimiento Tiempo de atención al paciente Confianza al paciente Valoración de la institución	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos			Estadística a utilizar		
Tipo: básica Método: Hipotético deductivo Nivel: explicativo Diseño:	Población: La población estará conformada por 60 personal que forman parte del personal de salud del Hospital San José del Callao en la	Variable 1: Estrés Técnicas: La encuesta Instrumentos: Cuestionario para evaluar el estrés			DESCRIPTIVA: Análisis descriptivo: Se llevará a cabo el procesamiento estadístico de la distribución de frecuencias, las medidas de tendencia central (Media, mediana, Moda) y los estadígrafos de dispersión (desviación estándar y varianza)		

Correlacional causal.	<p>ciudad de Lima en el 2021.</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra: La muestra estará conformada por la totalidad de la población, por ser una cantidad pequeña.</p>	<p>Autor: Ramos Bravo, Maria Aracelly</p> <p>Año: 2021</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación: Hospital San José del Callao, región Lima.</p> <p>Forma de Administración: individual o grupal</p> <hr/> <p>Variable 2: Nivel de capacidad de respuesta</p> <p>Técnicas: La encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario para evaluar la capacidad de respuesta</p> <p>Autor: Ramos Bravo, Maria Aracelly</p> <p>Año: 2021</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación: Hospital San José del Callao, región Callao</p> <p>Forma de Administración: Individual o grupa</p>	<p>INFERENCIAL:</p> <p>Análisis inferencial: Se realizará en esta etapa de procesamiento de datos, las respectivas pruebas estadísticas para la evaluación y comprobación de las hipótesis de investigación, previo a ello se llevará a cabo la prueba de normalidad para determinar el tipo de prueba correlacional que se aplicará.</p>
-----------------------	---	---	--

Anexo 3 Matriz de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Estrés	Sanders (2016), señala que el estrés está conformado por una serie de reacciones de tipo emocional, cognitivo, fisiológica de las actitudes frente a algunos aspectos negativos que se evidenciando dentro de una organización.	El nivel de estrés se analiza mediante las siguientes dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Además, se medirá mediante una escala de intervalo y cuyos rangos previstos para su evaluación serán Bajo, regular y alto.	D1: Agotamiento emocional D2: Despersonalización D3: Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> •Escasez de energía •Cansancio •Impresiones sobre el entorno •Distante con otros •Omitir motivos y necesidades de los usuarios •Ignorar las cualidades del ser humano •Autoevaluación •Competencia laboral •Rendimiento eficaz 	Escala ordinal


Variable de estudio	Capacidad de respuesta	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Capacidad de respuesta	Palomino (2018), define la capacidad de respuesta como aquel accionar inmediato que se ejecuta tomando en cuenta el conocimiento teórico, el cual se pone en práctica al momento de acudir a la atención de los usuarios que necesitan de atención en un determinado puesto de salud.	La capacidad de respuesta se analiza mediante las siguientes dimensiones: Rapidez y disponibilidad. Además, se medirá con una escala de intervalo y cuyos rangos previstos para su evaluación serán deficiente, regular y bueno.	D1: Rapidez D2: Disponibilidad	<ul style="list-style-type: none"> •Eficiencia al actuar •Tiempo de respuesta •Distribución de medicamento •Entrega de resultados •Atención al requerimiento •Tiempo de atención al paciente •Confianza al paciente •Valoración de la institución 	Escala ordinal

Anexo 3 Instrumentos por variable
Instrumentos de recolección de datos
Cuestionario para evaluar el estrés

Siempre (3), a veces (2) nunca (1)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración			
			1	2	3	
Agotamiento emocional	Escasez de energía	1.- Comúnmente me siento sin energías en el trabajo.				
		2.- Al llegar al trabajo siento que no tengo las energías suficientes para realizar mi labor.				
	Cansancio	3.- Me siento muy cansado en el trabajo por la alta demanda de pacientes.				
		4.- A pesar de descansar mis horas reglamentarias, me levanto con cansancio.				
	Impresiones sobre el entorno	5.- Me siento muy preocupado por querer atender a mis pacientes y no contar con los recursos suficientes.				
		6.- Me siento deprimido porque no brindamos una atención humanitaria a los pacientes.				
Despersonalización	Distante con otros	7.- Me dirijo al paciente de manera seria y respetuosa sin entablar confianza con el paciente.				
		8.- Evito entablar un diálogo con el paciente, solo lo necesario de acuerdo a su necesidad.				
	Omitir motivos y necesidades de los usuarios	9.- Solo escucho el motivo de la visita del paciente de acuerdo a su enfermedad sin analizar su entorno.				
		10.- Si un paciente requiere un servicio se lo otorgamos de acuerdo a la disponibilidad del servicio.				
	Ignorar las cualidades del ser humano	11.- Si un paciente requiere un servicio, pero este no está disponible, se le mantiene hasta que esté disponible el servicio solicitado.				
		12.- Si un paciente refiere dolor u otros síntomas, primero se corroboran para luego brindarle asistencia médica.				
	Realización Personal	Autoevaluación	13.- Generalmente realizo un autoanálisis de mi desempeño para corregir errores.			

		14.- Cada cierto tiempo pregunto al usuario sobre mi desempeño para mejorar mi servicio			
	Competencia laboral	15.- Realizo al menos 2 veces al año curso de actualización para mejorar mi desempeño.			
		16.- Me siento realizado por lo competente que son mis colegas de área.			
	Rendimiento eficaz	17.- Considero que mi rendimiento es el óptimo en mi desempeño profesional.			
		18.- El trabajo que realizo permite satisfacer las metas de atención del hospital.			



CUESTIONARIO

*Obligatorio

01. ESTRÉS LABORAL

Estimado(a) participante solicitamos tu apoyo en la resolución de este cuestionario. A continuación, te presentamos un conjunto de preguntas referentes al estrés laboral en tu centro de trabajo, para lo cual debes elegir una de las siguientes respuestas en cada ítem: Siempre(3) A veces(2) Nunca(1)

PREGUNTAS *

	1	2	3
1.- Comúnmente me siento sin energías en el trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.- Al llegar al trabajo siento que no tengo			

Windows taskbar: Escribe aquí para buscar, 16:08, 1/06/2021

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeGUzhZ8qOBWy0gh1MhUXGN4y2fo1RwTkrUc182uBUskJA3Q/viewform>

Anexo 3.1 Ficha técnica

Ficha técnica del cuestionario para la evaluación el estrés

Nombre	Cuestionario para evaluar el estrés.
Autor	Maslach y Leiter (2016) adaptado por Ramos Bravo, Maria Aracelly
Forma de aplicación	Individual o colectiva
Grupo de aplicación	Mayores de 18 años
Duración	20 minutos aproximadamente
Objetivo	Establecer mediante una encuesta acuerda del estrés.
Descripción	El cuestionario consta de 18 preguntas, fue estructurado bajo una escala Siempre (3), a veces (2) nunca (1)
Dimensiones	Dimensión 1.- Agotamiento emocional: 1 al 6 (ítems) Dimensión 2.- Despersonalización. 6 al 12 (ítems) Dimensión 3.- Realización Personal: 13 al 18 (ítems)
Nivel y rango	Bajo [0-4> Regular [4-8> Alto [8-12
Alfa de Cronbach	La prueba de confiabilidad obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,861

Ficha técnica sobre el cuestionario sobre evaluar la capacidad de respuesta

Nombre	Cuestionario para evaluar la capacidad de respuesta
Autor	Espinoza (2016), citado en Campos (2021) adaptado por Ramos Bravo, Maria Aracelly
Forma de aplicación	Individual o colectiva
Grupo de aplicación	Mayores de 18 años
Duración	20 minutos aproximadamente
Objetivo	Establecer mediante una encuesta acuerda del estrés.
Descripción	El cuestionario consta de 20 preguntas, fue estructurado bajo una escala Siempre (3), a veces (2) nunca (1)
Dimensiones	Dimensión 1.-Rapidez: 1 al 10 (ítems) Dimensión 2.- disponibilidad. 11 al 20 (ítems)
Nivel y rango	Bajo [0-4> Regular [4-8> Alto [8-12
Alfa de Cronbach	La prueba de confiabilidad obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,945

Anexo 3.2 Confiabilidad del instrumento

A. 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.

ESTRÉS LABORAL																		
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
2	2	2	3	2	1	1	1	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	
2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
1	1	1	1	2	2	2	3	3	1	2	3	2	1	2	2	3	3	
3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	
1	2	2	2	3	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	
2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
1	2	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	
1	1	2	2	2	1	3	1	1	2	3	1	3	2	2	3	3	3	
2	2	2	2	2	1	3	1	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	
2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	18

B. CAPACIDAD DE RESPUESTA

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.

B. CAPACIDAD DE RESPUESTA																			
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2
2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2
2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	20

DATA_ARACELY_CONF (1).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 38 de 38 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	V
1	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	
2	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	
3	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
4	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
5	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
6	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	1,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	
7	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	
8	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
9	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
10	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	
11	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	
12	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	
13	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
14	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	
15	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
16	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
17	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	
18	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	1,00	1,00	2,00	3,00	1,00	3,00	2,00	2,00	
19	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	
20	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	
21																
22																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

16:06
ESP 1/06/2021

Anexo 3.3 Validez



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE el estrés.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Agotamiento emocional							
1	Comúnmente me siento sin energías en el trabajo.	X		X		X		-----
2	Al llegar al trabajo siento que no tengo las energías suficientes para realizar mi labor.	X		X		X		-----
3	Me siento muy cansado en el trabajo por la alta demanda de pacientes	X		X		X		-----
4	A pesar de descansar mis horas reglamentarias, me levanto con cansancio	X		X		X		-----
5	Me siento muy preocupado por querer atender a mis pacientes y no contar con los recursos suficientes.	X		X		X		-----
6	Me siento deprimido porque no brindamos una atención humanitaria a los pacientes	X		X		X		-----
	DIMENSIÓN 2 Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Me dirijo al paciente de manera seria y respetuosa sin entablar confianza con el paciente.	X		X		X		-----
8	Evito entablar un diálogo con el paciente, solo lo necesario de acuerdo a su necesidad	X		X		X		-----
9	Solo escucho el motivo de la visita del paciente de acuerdo a su enfermedad sin analizar su entorno.	X		X		X		-----
10	Si un paciente requiere un servicio se lo otorgamos de acuerdo a la disponibilidad del servicio.	X		X		X		-----
11	Si un paciente requiere un servicio, pero este no está disponible, se le mantiene hasta que esté disponible el servicio solicitado	X		X		X		-----
12	Si un paciente refiere dolor u otros síntomas, primero se corroboran para luego brindarle asistencia médica	X		X		X		-----
	DIMENSIÓN 3 Realización personal	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Generalmente realizo un autoanálisis de mi desempeño para corregir errores.	X		X		X		-----
14	Cada cierto tiempo pregunto al usuario sobre mi desempeño para mejorar mi servicio	X		X		X		-----
15	Realizo al menos 2 veces al año curso de actualización para mejorar mi desempeño	X		X		X		-----
16	Me siento realizado por lo competente que son mis colegas de área.	X		X		X		-----
17	Considero que mi rendimiento es el óptimo en mi desempeño profesional	X		X		X		-----

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE el estrés.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Agotamiento emocional							
1	Comúnmente me siento sin energías en el trabajo.	X		X		X		
2	Al llegar al trabajo siento que no tengo las energías suficientes para realizar mi labor.	X		X		X		
3	Me siento muy cansado en el trabajo por la alta demanda de pacientes	X		X		X		
4	A pesar de descansar mis horas reglamentarias, me levanto con cansancio	X		X		X		
5	Me siento muy preocupado por querer atender a mis pacientes y no contar con los recursos suficientes.	X		X		X		
6	Me siento deprimido porque no brindamos una atención humanitaria a los pacientes	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Me dirijo al paciente de manera seria y respetuosa sin entablar confianza con el paciente.	X		X		X		
8	Evito entablar un diálogo con el paciente, solo lo necesario de acuerdo a su necesidad	X		X		X		
9	Solo escucho el motivo de la visita del paciente de acuerdo a su enfermedad sin analizar su entorno.	X		X		X		
10	Si un paciente requiere un servicio se lo otorgamos de acuerdo a la disponibilidad del servicio.	X		X		X		
11	Si un paciente requiere un servicio, pero este no está disponible, se le mantiene hasta que esté disponible el servicio solicitado	X		X		X		
12	Si un paciente refiere dolor u otros síntomas, primero se corroboran para luego brindarle asistencia médica	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Realización personal	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Generalmente realizo un autoanálisis de mi desempeño para corregir errores.	X		X		X		
14	Cada cierto tiempo pregunto al usuario sobre mi desempeño para mejorar mi servicio	X		X		X		
15	Realizo al menos 2 veces al año curso de actualización para mejorar mi desempeño	X		X		X		
16	Me siento realizado por lo competente que son mis colegas de área.	X		X		X		
17	Considero que mi rendimiento es el óptimo en mi desempeño profesional	X		X		X		

18	El trabajo que realizo permite satisfacer las metas de atención del hospital.	X		X		X	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es suficiente

Apellidos y nombres del juez validador. Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **Dra Juana Yris Díaz Mujica**

DNI: **09395072**

Especialidad del validador: **Licenciada en Obstetricia / Metodóloga**

24 de mayo del 2021



Dra, Juana Yris Díaz Mujica

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE el estrés.

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Agotamiento emocional							
1	Comúnmente me siento sin energías en el trabajo.	X		X		X		-----
2	Al llegar al trabajo siento que no tengo las energías suficientes para realizar mi labor.	X		X		X		-----
3	Me siento muy cansado en el trabajo por la alta demanda de pacientes	X		X		X		-----
4	A pesar de descansar mis horas reglamentarias, me levanto con cansancio	X		X		X		-----
5	Me siento muy preocupado por querer atender a mis pacientes y no contar con los recursos suficientes.	X		X		X		-----
6	Me siento deprimido porque no brindamos una atención humanitaria a los pacientes	X		X		X		-----
	DIMENSIÓN 2 Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Me dirijo al paciente de manera seria y respetuosa sin entablar confianza con el paciente.	X		X		X		-----
8	Evito entablar un diálogo con el paciente, solo lo necesario de acuerdo a su necesidad	X		X		X		-----
9	Solo escucho el motivo de la visita del paciente de acuerdo a su enfermedad sin analizar su entorno.	X		X		X		-----
10	Si un paciente requiere un servicio se lo otorgamos de acuerdo a la disponibilidad del servicio.	X		X		X		-----
11	Si un paciente requiere un servicio, pero este no está disponible, se le mantiene hasta que esté disponible el servicio solicitado	X		X		X		-----
12	Si un paciente refiere dolor u otros síntomas, primero se corroboran para luego brindarle asistencia médica	X		X		X		-----
	DIMENSIÓN 3 Realización personal	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Generalmente realizo un autoanálisis de mi desempeño para corregir errores.	X		X		X		-----
14	Cada cierto tiempo pregunto al usuario sobre mi desempeño para mejorar mi servicio	X		X		X		-----
15	Realizo al menos 2 veces al año curso de actualización para mejorar mi desempeño	X		X		X		-----
16	Me siento realizado por lo competente que son mis colegas de área.	X		X		X		-----
17	Considero que mi rendimiento es el óptimo en mi desempeño profesional	X		X		X		-----

18	El trabajo que realizo permite satisfacer las metas de atención del hospital.	X		X		X		-----
----	---	---	--	---	--	---	--	-------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. **Dra. Diestra Cueva Elizabeth Teresa**

DNI: 09050280

Especialidad del validador: Doctora en Educación

27 de mayo del 2021

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



.....
Firma del Experto Informante.

Cuestionario para evaluar la capacidad de respuesta

Siempre (3), a veces (2) nunca (1)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración		
			1	2	3
Rapidez	Eficiencia al actuar	1.- Cuando mi servicio es requerido acudo de inmediato sin retrasarme en alguna actividad innecesaria.			
		2.- Al ejecutar mi servicio me concentro en atender al paciente garantizando su mejor atención.			
		3.- En la atención a los pacientes me concentro en la necesidad de su enfermedad siendo lo principal su restablecimiento.			
	Tiempo de respuesta	4.- Cuando se solicita mi servicio acudo de manera inmediata sin atender otra actividad innecesaria.			
		5.- Realizo la atención al paciente de manera prioritaria, asumiendo mi compromiso de velar por su salud.			
	Distribución de medicamento	6.- Distribuyo y/o emito receta al paciente de manera oportuna.			
		7.- Receto y/o distribuyo los medicamentos requeridos para el restablecimiento del paciente sin ambigüedades.			
	Entrega de resultados	8.- Gestiono que los resultados de análisis de los pacientes sean entregados en el tiempo previsto.			
		9.- Emito un informe del diagnóstico del paciente en el tiempo prudente para contribuir a su recuperación.			
		10.- Entrego y/o comunico los resultados de estudio médico al paciente de manera asertiva contribuyendo a su tratamiento.			
Disponibilidad	Atención al requerimiento	11.- Me encuentro dispuesto a atender la consulta del paciente cuando este lo requiera.			

		12.- Cuando un paciente requiere consulta, le explico la situación de su estado de salud.			
		13.- Cuando un servicio es requerido por el paciente, gestiono que se le atiende de acuerdo a la disponibilidad.			
	Tiempo de atención al paciente	14.- Empleo el tiempo adecuado en la atención al paciente, sin apuros.			
		15.- Dedico el tiempo necesario en el diagnóstico y/o tratamiento del paciente			
		16.- Cuando el paciente solicita un tiempo para su atención, le explico con detalle su situación y tratamiento.			
	Confianza al paciente	17.- Genero una conversación armónica con el paciente, que permite un estado de confianza.			
		18.- Me comunico de manera asertiva con el paciente, asumiendo que este se encuentra con una dolencia de salud que debe ser superada.			
	Valoración de la institución	19.- Me comprometo con un servicio de calidad y eficiencia que son los pilares de mi institución.			
		20.- Me desempeño con ética y responsabilidad, sabiendo que mi desempeño contribuye al éxito institucional del hospital			

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Cuestionario para evaluar la capacidad de respuesta

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Rapidez							
1	Cuando mi servicio es requerido acudo de inmediato sin retrasarme en alguna actividad innecesaria	X		X		X		-----
2	Al ejecutar mi servicio me concentro en atender al paciente garantizando su mejor atención.	X		X		X		-----
3	En la atención a los pacientes me concentro en la necesidad de su enfermedad siendo lo principal su restablecimiento.	X		X		X		-----
4	Cuando se solicita mi servicio acudo de manera inmediata sin atender otra actividad innecesaria.	X		X		X		-----
5	Realizo la atención al paciente de manera prioritaria, asumiendo mi compromiso de velar por su salud	X		X		X		-----
6	Distribuyo y/o emito receta al paciente de manera oportuna.	X		X		X		-----
7	Receto y/o distribuyo los medicamentos requeridos para el restablecimiento del paciente sin ambigüedades.	X		X		X		-----
8	Gestiono que los resultados de análisis de los pacientes sea entregado en el tiempo previsto.	X		X		X		-----
9	Emito un informe del diagnóstico del paciente en el tiempo prudente para contribuir a su recuperación	X		X		X		-----
10	Entrego y/o comunico los resultados de estudio médico al paciente de manera asertiva contribuyendo a su tratamiento	X		X		X		-----
	DIMENSIÓN 2 Disponibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Me encuentro dispuesto a atender la consulta del paciente cuando este lo requiera.	X		X		X		-----
12	Cuando un paciente requiere consulta, le explico la situación de su estado de salud.	X		X		X		-----
13	Cuando un servicio es requerido por el paciente, gestiono que se le atiende de acuerdo a la disponibilidad	X		X		X		-----
14	Empleo el tiempo adecuado en la atención al paciente, sin apuros.	X		X		X		-----
15	Dedico el tiempo necesario en el diagnóstico y/o tratamiento del paciente	X		X		X		-----
16	Cuando el paciente solicita un tiempo para su atención, le explico con detalle su situación y tratamiento	X		X		X		-----
17	Genero una conversación armónica con el paciente, que permite un estado de confianza.	X		X		X		-----

18	Me comunico de manera asertiva con el paciente, asumiendo que este se encuentra con una dolencia de salud que debe ser superada.	X		X		X	
19	Me comprometo con un servicio de calidad y eficiencia que son los pilares de mi institución.	X		X		X	
20	Me desempeño con ética y responsabilidad, sabiendo que mi desempeño contribuye al éxito institucional del hospital	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Q.F. Maria Luz Rojas Campos DNI: 21432331

Especialidad del validador: Químico Farmacéutico

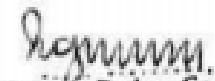
27 de Mayo del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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


 Q.F. Maria Luz Rojas Campos

 D.F.P. 2436
 DIRECTORA TÉCNICA - FARMACIA
 HOSPITAL FACULTAD DE TORREALBA GUTIERREZ 2171
Firma del Experto Informante.
 R. ROJAS CAMPOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Cuestionario para evaluar la capacidad de respuesta

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Rapidez							
1	Cuando mi servicio es requerido acudo de inmediato sin retrasarme en alguna actividad innecesaria	X		X		X		
2	Al ejecutar mi servicio me concentro en atender al paciente garantizando su mejor atención.	X		X		X		
3	En la atención a los pacientes me concentro en la necesidad de su enfermedad siendo lo principal su restablecimiento.	X		X		X		
4	Cuando se solicita mi servicio acudo de manera inmediata sin atender otra actividad innecesaria.	X		X		X		
5	Realizo la atención al paciente de manera prioritaria, asumiendo mi compromiso de velar por su salud	X		X		X		
6	Distribuyo y/o emito receta al paciente de manera oportuna.	X		X		X		
7	Receto y/o distribuyo los medicamentos requeridos para el restablecimiento del paciente sin ambigüedades.	X		X		X		
8	Gestiono que los resultados de análisis de los pacientes sea entregado en el tiempo previsto.	X		X		X		
9	Emito un informe del diagnóstico del paciente en el tiempo prudente para contribuir a su recuperación	X		X		X		
10	Entrego y/o comunico los resultados de estudio médico al paciente de manera asertiva contribuyendo a su tratamiento	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 2 Disponibilidad							
11	Me encuentro dispuesto a atender la consulta del paciente cuando este lo requiera.	X		X		X		
12	Cuando un paciente requiere consulta, le explico la situación de su estado de salud.	X		X		X		
13	Cuando un servicio es requerido por el paciente, gestiono que se le atiende de acuerdo a la disponibilidad	X		X		X		
14	Empleo el tiempo adecuado en la atención al paciente, sin apuros.	X		X		X		
15	Dedico el tiempo necesario en el diagnóstico y/o tratamiento del paciente	X		X		X		
16	Cuando el paciente solicita un tiempo para su atención, le explico con detalle su situación y tratamiento	X		X		X		
17	Genero una conversación armónica con el paciente, que permite un estado de confianza.	X		X		X		
18	Me comunico de manera asertiva con el paciente, asumiendo que este se encuentra con una dolencia de salud que debe	X		X		X		

	ser superada.						
19	Me comprometo con un servicio de calidad y eficiencia que son los pilares de mi institución.	X		X		X	
20	Me desempeño con ética y responsabilidad, sabiendo que mi desempeño contribuye al éxito institucional del hospital	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es suficiente_____

Apellidos y nombres del juez validador. Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **Dra Juana Yris Díaz Mujica**

DNI: 09395072

Especialidad del validador: **Licenciada en Obstetricia / Metodóloga**

24 de mayo del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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. J. Yris Diaz Mujica
 COP. 18543

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Cuestionario para evaluar la capacidad de respuesta

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Rapidez							
1	Cuando mi servicio es requerido acudo de inmediato sin retrasarme en alguna actividad innecesaria	X		X		X		-----
2	Al ejecutar mi servicio me concentro en atender al paciente garantizando su mejor atención.	X		X		X		-----
3	En la atención a los pacientes me concentro en la necesidad de su enfermedad siendo lo principal su restablecimiento.	X		X		X		-----
4	Cuando se solicita mi servicio acudo de manera inmediata sin atender otra actividad innecesaria.	X		X		X		-----
5	Realizo la atención al paciente de manera prioritaria, asumiendo mi compromiso de velar por su salud	X		X		X		-----
6	Distribuyo y/o emito receta al paciente de manera oportuna.	X		X		X		-----
7	Receto y/o distribuyo los medicamentos requeridos para el restablecimiento del paciente sin ambigüedades.	X		X		X		-----
8	Gestiono que los resultados de análisis de los pacientes sea entregado en el tiempo previsto.	X		X		X		-----
9	Emito un informe del diagnóstico del paciente en el tiempo prudente para contribuir a su recuperación	X		X		X		-----
10	Entrego y/o comunico los resultados de estudio médico al paciente de manera asertiva contribuyendo a su tratamiento	X		X		X		-----
	DIMENSIÓN 2 Disponibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Me encuentro dispuesto a atender la consulta del paciente cuando este lo requiera.	X		X		X		-----
12	Cuando un paciente requiere consulta, le explico la situación de su estado de salud.	X		X		X		-----
13	Cuando un servicio es requerido por el paciente, gestiono que se le atiende de acuerdo a la disponibilidad	X		X		X		-----
14	Empleo el tiempo adecuado en la atención al paciente, sin apuros.	X		X		X		-----
15	Dedico el tiempo necesario en el diagnóstico y/o tratamiento del paciente	X		X		X		-----
16	Cuando el paciente solicita un tiempo para su atención, le explico con detalle su situación y tratamiento	X		X		X		-----
17	Genero una conversación armónica con el paciente, que permite un estado de confianza.	X		X		X		-----

18	Me comunico de manera asertiva con el paciente, asumiendo que este se encuentra con una dolencia de salud que debe ser superada.	X		X		X		-----
19	Me comprometo con un servicio de calidad y eficiencia que son los pilares de mi institución.	X		X		X		-----
20	Me desempeño con ética y responsabilidad, sabiendo que mi desempeño contribuye al éxito institucional del hospital	X		X		X		-----

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Diestra Cueva Elizabeth Teresa

DNI: 09050280

Especialidad del validador: Doctora en Educación

27 de Mayo del 2021

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Base de datos en general

Cuestionario para evaluar el estrés																	
Agotamiento emocional						Despersonalización						Realización Personal					
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
2	2	2	3	2	1	1	1	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2
2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	2	2	2	3	3	1	2	3	2	1	2	2	3	3
3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2
1	2	2	2	3	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3
1	1	2	2	2	1	3	1	1	2	3	1	3	2	2	3	3	3
2	2	2	2	2	1	3	1	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2
2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	3	2	3
1	1	1	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3
2	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3
1	1	1	2	2	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2	1	3	3
3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
2	1	1	1	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
2	3	2	2	1	2	3	2	3	1	3	1	2	3	1	2	1	1
2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	1	1	2	2	1	2	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	2	2	3	3	3	3
2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3
1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	2	3	3
1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3
2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3
1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	2	3	3
2	1	1	2	3	2	3	2	1	3	1	3	3	1	2	2	2	3
2	2	2	2	2	1	2	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3
2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	3	1	3	3	2	2	2	3
2	2	2	1	1	3	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2
2	3	2	2	3	3	1	3	3	1	2	1	2	2	2	2	1	1
2	3	3	3	2	3	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2
2	2	2	3	2	2	3	3	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1
3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1
1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	2	3	3
1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	2	3	3

2	2	2	2	3	1	1	1	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2
2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1	3	2	3	3	2	3
2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	3	3	1	3	2	2	2
2	2	2	3	2	1	1	1	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2
2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	2	2	2	3	3	1	2	3	2	1	2	2	3	3
3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2
1	2	2	2	3	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3
1	1	2	2	2	1	3	1	1	2	3	1	3	2	2	3	3	3
2	2	2	2	2	1	3	1	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2
2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	3	2	3
1	1	1	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3
2	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3
1	1	1	2	2	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2	1	3	3
3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
2	1	1	1	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
2	3	2	2	1	2	3	2	3	1	3	1	2	3	1	2	1	1
2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	1	1	2	2	1	2	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	2	2	3	3	3	3
2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3
1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	2	3	3
1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3
2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3
1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	2	3	3
2	1	1	2	3	2	3	2	1	3	1	3	3	1	2	2	2	3
2	2	2	2	2	1	2	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3
2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	3	1	3	3	2	2	2	3
2	2	2	1	1	3	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2

2	3	2	2	3	3	1	3	3	1	2	1	2	2	2	2	1	1
2	3	3	3	2	3	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2
2	2	2	3	2	2	3	3	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1
3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1
1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	2	3	3
1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	2	3	3
2	2	2	2	3	1	1	1	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2
2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1	3	2	3	3	2	3
2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	3	3	1	3	2	2	2
2	2	2	3	2	1	1	1	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2
2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	2	2	2	3	3	1	2	3	2	1	2	2	3	3
3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2
1	2	2	2	3	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3
1	1	2	2	2	1	3	1	1	2	3	1	3	2	2	3	3	3
2	2	2	2	2	1	3	1	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2
2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	3	2	3
1	1	1	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3
2	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3
1	1	1	2	2	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2	1	3	3
3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
2	1	1	1	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
2	3	2	2	1	2	3	2	3	1	3	1	2	3	1	2	1	1
2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	1	1	2	2	1	2	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	2	2	3	3	3	3
2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3
1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	2	3	3

1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3
2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3
1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	2	3	3
2	1	1	2	3	2	3	2	1	3	1	3	3	1	2	2	2	3
2	2	2	2	2	1	2	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	3
2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	3	1	3	3	2	2	2	3
2	2	2	1	1	3	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2
2	3	2	2	3	3	1	3	3	1	2	1	2	2	2	2	1	1
2	3	3	3	2	3	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2
2	2	2	3	2	2	3	3	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1
3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1
1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	2	3	3
1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	2	3	3
2	2	2	2	3	1	1	1	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2
2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1	3	2	3	3	2	3
2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	3	3	1	3	2	2	2
2	2	2	3	2	1	1	1	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2
2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	2	2	2	3	3	1	2	3	2	1	2	2	3	3
3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2
1	2	2	2	3	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3
1	1	2	2	2	1	3	1	1	2	3	1	3	2	2	3	3	3
2	2	2	2	2	1	3	1	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2
2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2

Cuestionario para evaluar la capacidad de respuesta

Rapidez										Disponibilidad										
P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	
2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	
3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	
3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	
2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	
3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	
3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
3	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	2	3	
2	1	1	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	1	3	1	1	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	
2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2
2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2
2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	2	3
2	1	1	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	1	3	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2
2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	2	3	3
2	1	1	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	1	3	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2
2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2
2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3

Anexo 5 Prints de SPSS

Resultado_ARACELY.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
 - Pruebas NPar
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de da
 - Prueba de Kolr
- Correlaciones no p
- Registro
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Tabla de frecue
 - Título
 - EDAD
 - SEXO
- Registro nominal
 - Título
 - Notas
 - Avisos
 - Resumen de p
 - Información de
 - Pseudo R cuac
 - Pruebas de la r
 - Estimaciones d
- Registro
 - Frecuencias
 - Título
 - Notas

Resumen de procesamiento de casos

	N	Porcentaje marginal
V2. Capacidad de respuesta	20,00	3
	21,00	3
	22,00	3
	24,00	3
	27,00	4
	29,00	3
	40,00	11
	41,00	10
	42,00	3
	47,00	4
	49,00	4
	50,00	7
	52,00	8
	53,00	3
	54,00	8
	55,00	15
	56,00	14
	57,00	10
	58,00	3
	59,00	21
	60,00	30
V1. Estrés	21,00	3

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Escribe aquí para buscar

16°C Nublado ESP 21:58 29/07/2021

Resultado_ARACELY.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
 - Pruebas NPar
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de da
 - Prueba de Kolr
- Correlaciones no p
- Registro
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Tabla de frecue
 - Título
 - EDAD
 - SEXO
- Registro nominal
 - Título
 - Notas
 - Avisos
 - Resumen de p
 - Información de
 - Pseudo R cuac
 - Pruebas de la r
 - Estimaciones d
- Registro
 - Frecuencias
 - Título
 - Notas

60,00	30	17,6%
V1. Estrés	21,00	3
	32,00	6
	33,00	7
	34,00	16
	35,00	10
	36,00	31
	37,00	20
	38,00	11
	39,00	4
	40,00	18
	42,00	14
	43,00	3
	45,00	4
	46,00	7
	47,00	4
	48,00	4
	50,00	4
	54,00	4
Válidos	170	100,0%
Perdidos	0	
Total	170	
Subpoblación	18 ^a	

a. La variable dependiente sólo tiene un valor observado en 8 (44,4%) subpoblaciones.

Información de ajuste de los modelos

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Escribe aquí para buscar

16°C Nublado ESP 21:59 29/07/2021

Resultado_ARACELY.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Perdidos: 0
 Total: 170
 Subpoblación: 18*

a. La variable dependiente sólo tiene un valor observado en 8 (44.4%) subpoblaciones.

Información de ajuste de los modelos

Criterios de ajuste de modelo: Pruebas de la razón de verosimilitud
 Logaritmo de la verosimilitud

Modelo	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	652,358		
Final	594,144	340	1,000

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,290
Nagelkerke	,291
McFadden	,062

Pruebas de la razón de verosimilitud

Criterios de ajuste de modelo: Pruebas de la razón de verosimilitud
 Logaritmo de

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

16°C Nublado ESP 21:59 29/07/2021

DATA_ARACELY.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 16 de 16 variables

	d1	d2	d3	v1	DD1	DD2	V2	EDAD	SEXO	CATV1	catd1	catd2	catd3	CATV2
1	12,00	11,00	16,00	39,00	30,00	30,00	60,00	35,00	Masculino	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00
2	12,00	12,00	10,00	34,00	11,00	16,00	27,00	38,00	Masculino	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00
3	12,00	12,00	13,00	37,00	30,00	30,00	60,00	34,00	Femenino	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
4	12,00	11,00	10,00	33,00	28,00	28,00	56,00	49,00	Masculino	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
5	12,00	12,00	12,00	36,00	20,00	20,00	40,00	35,00	Masculino	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
6	8,00	14,00	13,00	35,00	25,00	30,00	55,00	34,00	Femenino	2,00	1,00	3,00	2,00	3,00
7	15,00	15,00	15,00	45,00	26,00	23,00	49,00	30,00	Masculino	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
8	12,00	12,00	12,00	36,00	25,00	22,00	47,00	34,00	Masculino	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
9	15,00	16,00	16,00	46,00	26,00	24,00	50,00	34,00	Femenino	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
10	18,00	18,00	14,00	50,00	30,00	22,00	52,00	62,00	Femenino	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
11	15,00	16,00	16,00	47,00	27,00	25,00	52,00	51,00	Femenino	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
12	11,00	15,00	16,00	42,00	30,00	27,00	57,00	57,00	Femenino	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
13	14,00	16,00	18,00	48,00	30,00	30,00	60,00	57,00	Masculino	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
14	12,00	15,00	18,00	42,00	28,00	27,00	55,00	55,00	Femenino	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
15	18,00	18,00	18,00	54,00	28,00	28,00	56,00	27,00	Femenino	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
16	12,00	12,00	12,00	36,00	20,00	20,00	40,00	57,00	Masculino	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
17	13,00	10,00	14,00	37,00	29,00	26,00	55,00	28,00	Femenino	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00
18	9,00	11,00	16,00	36,00	20,00	21,00	41,00	44,00	Masculino	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00
19	11,00	12,00	15,00	38,00	25,00	29,00	54,00	43,00	Femenino	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00
20	11,00	15,00	12,00	38,00	26,00	28,00	54,00	29,00	Femenino	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00
21	12,00	13,00	15,00	40,00	29,00	28,00	57,00	35,00	Masculino	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00
22	7,00	15,00	18,00	40,00	26,00	30,00	56,00	38,00	Masculino	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00
23	12,00	14,00	16,00	42,00	28,00	22,00	50,00	34,00	Femenino	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

16°C Nublado ESP 22:00 29/07/2021

Anexo 6 Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

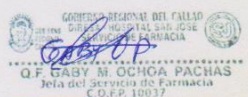
La presente hace constancia de mi participación en la investigación "Estrés en la capacidad de respuesta del personal durante la Pandemia, en el Hospital San José del Callao, Lima, 2021".

El objetivo principal es: Determinar en qué medida influye el nivel de estrés en la capacidad de respuesta durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021. El estudio realizado esta en mi responsabilidad como maestría de posgrado en Maestría en Gestión de los Servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo.

Justificación del estudio: El estudio se hace importante su indagación por lo que se justifica debido a la emergencia que se esta viviendo ya caso año y medio, se puede observar que los niveles de estrés van cada vez en aumento en el personal del hospital San José del Callao, por todo el problema sanitario que ha surgido se necesita capacidad inmediata de respuesta con estrategias de que faciliten el cuidado a la salud

Confidencialidad: Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y sólo será revelada con su permiso. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo la investigadora tendrá acceso a las encuestas.

Otra Información: Sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación. También puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo. Si tiene alguna pregunta por favor no dude en hacerlo saber, la investigadora estará dispuesta a responder sus inquietudes y comentarios.



28 de junio del 2021

Firma del participante

Maria Aracelly Ramos Bravo



CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente hace constancia de mi participación en la investigación "Estrés en la capacidad de respuesta del personal durante la Pandemia, en el Hospital San José del Callao, Lima, 2021".

El objetivo principal es: Determinar en qué medida influye el nivel de estrés en la capacidad de respuesta durante la pandemia COVID-19 en el personal del hospital San José del Callao, 2021. El estudio realizado esta en mi responsabilidad como maestra de posgrado en Maestría en Gestión de los Servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo.

Justificación del estudio: El estudio se hace importante su indagación por lo que se justifica debido a la emergencia que se esta viviendo ya caso año y medio, se puede observar que los niveles de estrés van cada vez en aumento en el personal del hospital San José del Callao, por todo el problema sanitario que ha surgido se necesita capacidad inmediata de respuesta con estrategias de que faciliten el cuidado a la salud

Confidencialidad: Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y sólo será revelada con su permiso. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo la investigadora tendrá acceso a las encuestas.

Otra información: Sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación. También puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo. Si tiene alguna pregunta por favor no dude en hacerlo saber, la investigadora estará dispuesta a responder sus inquietudes y comentarios.

Mercedes Jacobo Gallegos

28 de junio del 2021

Maria Aracelly Ramos Bravo

Anexo 7. Permiso de la institución



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
HOSPITAL SAN JOSE



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

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

Callao, 10 de junio del 2021

OFICIO N° 2975 -2021-GRC / DE - UAD-HSJ

Señora:

MARIA ARACELLY RAMOS BRAVO

Estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de la Salud.

Av. José Gálvez 323 – La Victoria

Asunto: Autorización para la elaboración de tesis de Maestría

REFERENCIA: Carta P. 0311-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

De mi consideración,

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo, y en atención al documento de la referencia, en el cual solicita la autorización para que su persona, estudiante del Programa de Maestría En Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, realice su trabajo de investigación titulado "**Estrés en la capacidad de respuesta del personal durante la Pandemia, en el Hospital San José del Callao, Lima, 2021**".

Sobre el particular esta Dirección otorga la autorización para que su persona proceda a realizar su trabajo de investigación dentro de nuestra jurisdicción.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
HOSPITAL SAN JOSE
EVER PERALTA CURAY
DIRECTOR EJECUTIVO
C.M.N. 17968 R.N.E. 8023

ERM/MAAR/jcrdr

www.hsj.gob.pe
hospjose@hsj.gob.pe
docencia.hsj@gmail.com

Jr. Las Magnolias N° 475 – (Alt. Cdra.. 4 Av. Faucett)
Teléfonos: 3197830 Fax: 3199390
Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

Anexo 8. Otros

Prueba de normalidad Prueba de Kolmogorov-Smirnov

		D1.	D2.	D3.	V1.	D1.	D2.	V2.
		Agotami	Despersonali	Realiza	Estr	Rapi	Disponibi	Capaci
		emocio	zación	ción	és	dez	lidad	dad de
		nal		Person				respue
				al				sta
N		170	170	170	170	170	170	170
Parám	Media	11,8529	12,6529	13,9941	38,5	25,40	24,9824	50,382
etros					000	00		4
normal	Desv.	2,63715	2,59554	2,85445	5,46	5,788	5,89300	11,307
es ^{a,b}	Desvia				560	58		47
	ción							
Máxim	Absolu	,190	,117	,173	,155	,220	,237	,220
as	to							
diferen	Positiv	,190	,117	,088	,155	,213	,197	,198
cias	o							
extrem	Negati	-,097	-,097	-,173	-,111	-,220	-,237	-,220
as	vo							
Estadístico de		,190	,117	,173	,155	,220	,237	,220
prueba								
Sig.		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c
asintótica(bilate								
ral)								
a. La distribución de prueba es normal.								
b. Se calcula a partir de datos.								
c. Corrección de significación de Lilliefors.								

Figura 1

Nivel de Estrés

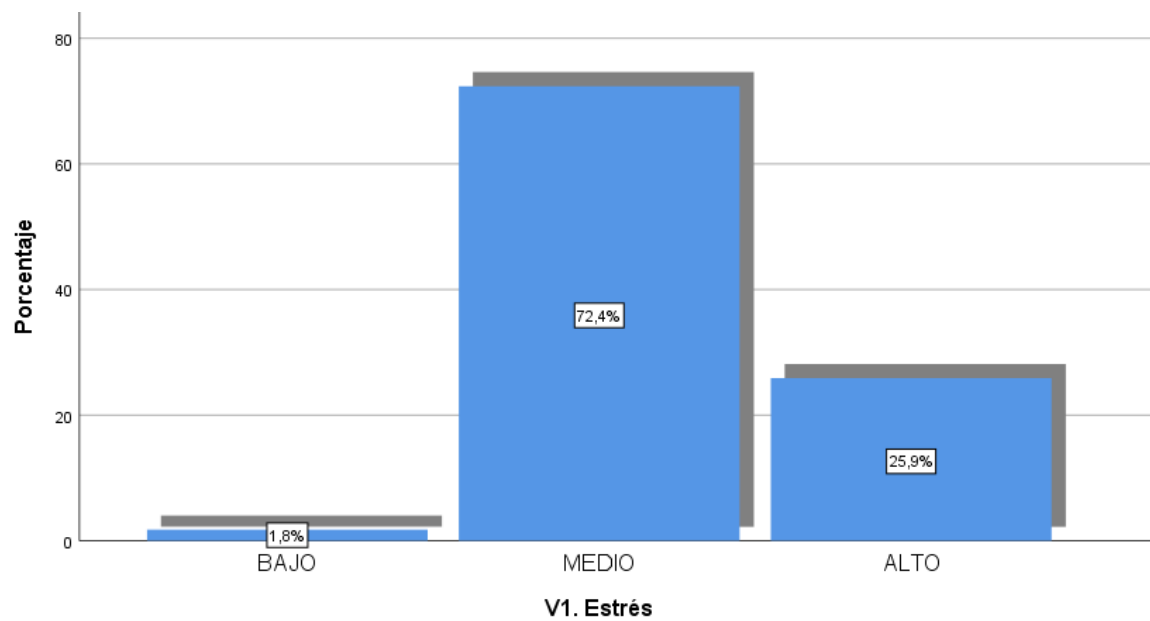


Figura 2

Nivel de capacidad de respuesta

