



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Estrés laboral en pandemia por COVID - 19 influye en la calidad
de atención ejercida del personal de enfermería pediátrica del
Instituto Nacional de Salud del Niño, 2021**

PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Sullca Becerra, Ana María (ORCID: 0000-0003-0816-7529)

ASESORA:

Dra. Narvaez Aranibar, Teresa (ORCID: 0000-0002-4906-895x)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección de los Servicios de Salud

LIMA- PERÚ

2021

Este trabajo se lo dedico a mi madre que está en el cielo por ser mi guía y modelo para seguir, a mi padre por tenerlo a mi lado y ser mi mayor inspiración, a mis hijas mi mayor tesoro y a la vida por darme cada instante en este mundo.

Agradezco a cada uno de mis seres queridos por su apoyo incondicional, agradezco a mis hijas Mayumi y Jashily por darme ánimos y así poder terminar lo que empecé con tanto temor.

índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables, operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	14
3.6. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS:	16
V. DISCUSIÓN:	26
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1: Estrés laboral del personal de enfermería pediátrica	18
Tabla 2: Calidad de atención ejercida por el personal de enfermería pediátrica	19
Tabla 3: Estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería pediátrica	20
Tabla 4: Estrés laboral físico y calidad de atención del personal de enfermería pediátrica	21
Tabla 5: Estrés laboral psicológico y calidad de atención del personal de enfermería pediátrica	23
Tabla 6: Estrés laboral social y calidad de atención del personal de enfermería pediátrica	24

Índice de figuras

Figura 1: Distribución Gráfica de Estrés laboral	18
Figura 2: Distribución Gráfica de Calidad de Atención	19
Figura 3: Estrés laboral y Calidad de atención del personal de enfermería pediátrica	21
Figura 4: Estrés laboral físico y calidad de atención del personal de enfermería pediátrica	22
Figura 5: Estrés laboral psicológico y calidad de atención del personal de enfermería pediátrica	24
Figura 6: Estrés laboral social y calidad de atención del personal de enfermería pediátrica	25

Resumen

Actualmente, el estrés laboral se considera como aquel padecimiento que afecta la salud del personal trabajador, en pandemia, esta enfermedad ocupacional se ha ido incrementado, llegando a producir complicaciones hacia la salud física o emocional del trabajador de salud, lo cual puede afectar incluso su rendimiento laboral o la calidad de atención brindada a los pacientes. La finalidad de este trabajo fue identificar cómo el estrés laboral, debido a la pandemia por COVID-19, influye en la calidad de atención que ejercen los enfermeros del INSN. La metodología fue cuantitativa, no experimental de diseño transversal y correlacional; el público objetivo fue de 70 enfermeras del área COVID, a las cuales se les encuestó con dos instrumentos: The Nursing Stress Scale (NSS) que contiene 34 preguntas divididas y Cuestionario de Autopercepción de la calidad de Atención (2009) que contiene 25 preguntas, siendo confiables con un alfa de Cronbach igual a 0,801. Como resultado se observa fundamental brindar atención al sentir del personal y que puedan tomar consciencia de su propio estado de salud para ofrecer una atención eficaz, abriendo paso a nuevos estudios donde se conozca de que manera perciben los usuarios la atención brindada por las enfermeras del área COVID.

Palabras clave: calidad, atención, enfermeras, salud, estrés, COVID- 19, pandemia.

Abstract

Currently, work stress is considered as a condition that affects the health of working personnel, in a pandemic, this occupational disease has been increasing, causing damage to the physical or emotional health of health personnel, which can even affect their performance or quality of care provided to the patient. The purpose of this work was to identify how work stress, due to the COVID-19 pandemic, influences the quality of care provided by INSN nursing professionals. The methodology was quantitative, non-experimental, cross-sectional and correlational; The target audience was 70 nurses from the Covid area, who were surveyed with two instruments: The Nursing Stress Scale (NSS), which contains 34 divided questions, and the Self-Perception of the Quality of Care Questionnaire (2009), which contains 25 questions. being reliable with a Cronbach's alpha equal to 0.801. As a result, it is essential to provide attention to the feelings of the staff and that they can become aware of their own state of health to offer effective care, opening the way to new studies where the perception of the users who receive the care of the area nurses is known Covid.

Keywords: quality, care, nurses, health, stress, COVID-19, pandemic.

I. INTRODUCCIÓN

La enfermedad del Coronavirus, o mejor conocida como COVID- 19, ha mostrado, desde su aparición en diciembre del 2019 en Wuhan-China, un aumento veloz y desproporcionado del número de casos registrados como positivos. Su impacto en la población fue catastrófico ya que solo 3 meses tuvieron que pasar para vernos frente a una pandemia de mayor gravedad, ocasionando repercusiones poblacionales y/o económicas. Durante los primeros meses del año 2020 se observó, en Europa, un incremento en el número de enfermos e incluso personas fallecidas, lo que llevó a un colapso del sistema de salud; tiempo después, la misma situación empezó a vivirse en el continente americano incluso después de tomar medidas de seguridad como el cierre de fronteras, lo cual no fue impedimento para que un gran número de pacientes necesitarán de un servicio de salud adecuado; esta situación trae consigo diversas consecuencias para el mundo laboral, pues la labor hospitalaria se incrementó, al igual que la presión de cada trabajador ante un futuro incierto a causa de esta enfermedad; es por ello que el mundo se vio en la necesidad de otorgar nuevas medidas que busquen disminuir la cantidad de contagios entre pacientes.

De La Cruz-Vargas (1) nos menciona que durante el mes de marzo de 2020 se empezaron a presentar los primeros casos de coronavirus en Perú, lo que llevó al Gobierno peruano a tomar medidas aceleradas de bioseguridad, declarando en estado de emergencia al país y otorgando un aislamiento social de manera obligatoria, en un primer momento, por dos semanas; todo ello, con el fin de disminuir el contagio del virus entre la población.

Sin embargo, fueron diversas las consecuencias que trajo consigo el aislamiento social, no solo en la salud, sino también en diversos aspectos como sociales, culturales, educativos y económicos, lo cual ha afectado en gran porcentaje al sistema de salud y sus trabajadores, pues son considerados el recurso más valioso que tiene un país, ya que se preparan para hacer frente a la enfermedad en hospitales y/o clínicas donde son grandes las probabilidades de contagio; además de generar incertidumbre y una intensa presión en el servicio de salud, también es evidente la aparición de un agotamiento físico y mental al enfrentarse a decisiones complejas diariamente y al temor de perder pacientes y

colegas.

Una función primordial cumple los equipos de trabajo disponibles y la infraestructura con la que cuentan los centros hospitalarios, pues mientras el número de contagios se incrementan también es importante que cada trabajador cuente con su equipo de protección personal (EPP) que lo haga sentir seguro en su centro laboral. (2)

De acuerdo con Llancari M, Yataco Y, (3) mencionan “como el personal enfermero que cuidan a los pacientes con coronavirus, manifiestan sentir un estrés acumulado, pues procuran siempre brindar una atención de calidad; sin embargo, existe también la sensación de protegerse uno mismo para evitar contraer el virus y expandir a sus familiares, por lo que mencionan que es una situación difícil observar cómo otros compañeros de trabajo se encuentran en emergencia, internados en una cama UCI, recordando que nadie es inmortal.”

En muchos países, se puede apreciar como el personal médico cuenta con prioridad para el acceso a EPP, pero la escasez de estos materiales en otros países se observa también en las instalaciones y en la preocupación de los trabajadores por transmitir la enfermedad a sus familiares cercanos.

En el Instituto Nacional de Salud del Niño (INSN) ubicado en Breña, se realizaron cambios por la emergencia en salud, se apertura el servicio de Medicina E en el área donde anteriormente funcionaba STBD (Clínica del niño) el cual consta de cinco pisos, se adecuo el cuarto y quinto piso con 7 camas en cada piso siendo un total de 14 camas, se convocó personal de salud de diferentes servicios, en el primer mes se evidencio ausentismo, personal con pruebas rápidas positivas, pero se cumplió con todos los protocolos durante la atención a los pacientes, los cuales se encontraban con un familiar durante la hospitalización y así mantener el binomio madre-niño.

Es por ello que a causa de todos los acontecimientos surgidos en el año 2020 y 2021, es usual la sobrecarga laboral por parte de los trabajadores de salud quienes luchan por salvar a los pobladores ante un contagio, a su vez, este problema trae consigo determinadas consecuencias psicosociales como el estrés generado no solo por la sobrecarga, sino también por el temor a contagiar a los seres más importantes o estar enfermo uno mismo.

Todos estos acontecimientos nos llevaron a plantearnos la siguiente pregunta
¿Influye el estrés laboral, en la pandemia por COVID-19, en la calidad de atención ejercida del personal de enfermería pediátrica del INSN?

Actualmente se evidencia un aumento de casos de COVID-19 en pacientes pediátricos en el INSN y se ve necesario un protocolo de bioseguridad para evitar el contagio en el personal de salud los cuales son los recursos más valiosos de cada país y del mundo quienes ponen en riesgo su vida por este momento complejo que se vive con esta enfermedad.

El presente trabajo se justifica en la necesidad de tener un claro conocimiento sobre la calidad del cuidado brindado por las enfermeras pediátricas en estos tiempos de pandemia, así como, saber el grado de estrés presente en las enfermeras y si debido a ello y a la sobrecarga laboral, se ve afectada la atención que brindan a los pacientes.

En relación con el estudio, se plantearon las siguientes hipótesis:

- Ha: Existe relación significativa entre el estrés laboral por la pandemia COVID - 19 y en la calidad de atención ejercida por las enfermeras pediátricas del INSN.
- Ho: No existe relación significativa entre el estrés laboral por la pandemia COVID - 19 y la calidad de atención ejercida por las enfermeras pediátricas del INSN.
- HA1: Existe relación significativa entre la dimensión Física del estrés laboral y el Aspecto Técnico- científico y profesional de la calidad de atención en el personal de enfermería pediátrica del INSN.
- Ho1: No existe relación estadísticamente significativa en cuanto a la dimensión Física del estrés laboral y el Aspecto técnico- científico y profesional de la calidad de atención en el personal de enfermería.

En cuanto al objetivo general, se planteó el siguiente:

O: Determinar la influencia del estrés laboral debido a la pandemia por COVID - 19, en la calidad de atención ejercida por las enfermeras pediátricas del INSN.

Con respecto a los objetivos específicos se plantearon los siguientes:

- O1: Identificar el nivel de estrés laboral, por la pandemia COVID-19, presente en las enfermeras pediátricas del INSN que trabajan con pacientes con Covid 19.
- O2: Determinar la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería desde su autopercepción del cuidado al paciente.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación, a nivel internacional, tenemos a Vidotti y col. (4) quien realiza una investigación cuya finalidad consiste en estudiar la presencia del síndrome de Burnout y su relación al estrés laboral con la calidad de vida del personal enfermero, para ello la investigación es transversal donde se utilizó una población censal de 502 enfermeros del Centro de Salud Filantrópico ubicado en Brasil. En cuanto al resultado se obtuvieron mediante un cuestionario con interrogantes sociodemográficas, ocupacionales, relacionadas a los hábitos de vida se hizo uso del Inventario de Burnout de Maslach, el Cuestionario Demanda-Control- Soporte y el Inventario Mundial de la salud y Calidad de Vida.

Así mismo, los resultados que se obtuvieron fueron de un 20,9 % de enfermeras que padecen del síndrome de burnout debido a una sobre exigencia laboral y poco control sobre temas laborales, además de recibir poco apoyo social por parte del superior y una menor percepción de una vida de calidad tanto física y psicológica, como en las relaciones interpersonales y la relación con el medio ambiente, finalmente, se obtuvo que el Síndrome de Burnout guarda relación con grados elevados de estresores, sumado a ello si el personal de enfermería percibe de manera negativa su forma de vida.

En la investigación de Mesa (5) cuyo estudio tuvo la finalidad de estudiar el estrés laboral relacionado a los niveles de ansiedad percibido por el personal de salud, así mismo se buscó asociar las variables con la inteligencia emocional percibida, la población censal fue conformada por enfermeras asistenciales de un Centro Universitario en Canarias, la metodología fue descriptiva y correlacional, donde se evaluaron a 258 personas, como instrumento de evaluación se utilizaron el instrumento State Trait Anxiety Inventory (STAI) que mide la variable ansiedad, también la Escala de Estrés en enfermeras (NSS) adaptado a la versión española donde se evalúa el estrés laboral y la versión española de la Escala de Estado de Ánimo (TMMS-24) que mide la variable de inteligencia emocional que percibe la población y el cuestionario con datos sociolaborales. En cuanto al resultado que se obtuvo, se puede concluir que el estrés laboral guarda relación con la ansiedad, las mujeres obtuvieron resultados mayores al personal masculino en cuanto al estrés laboral, ansiedad y atención emocional, así mismo, se menciona que debido a la edad y al tiempo de experiencia laboral, se logra disminuir el factor de estrés laboral, ansiedad y atención emocional; sin embargo,

se ve un aumento en la claridad y reparación.

Por su parte Lucero (6) en su investigación identificó el grado de estrés ocupacional relacionado a la variable autopercepción de la salud que tienen los trabajadores del área de emergencia en un Hospital de Especialidades, ubicado en Riobamba, Chimborazo en Ecuador; el estudio metodológico fue básica, transversal y descriptiva, para la muestra se evaluaron a 51 trabajadores que conformaron la población de estudio. Los cuestionarios que se usaron son el Cuestionario de estrés laboral y de Autopercepción de salud; en cuanto a los resultados se halló una predominancia de pacientes expuestos a estrés laboral, donde las enfermeras tuvieron un mayor grado de estrés; es así que se concluyó que existe una mayor cantidad de enfermeras que son afectadas y expuestas a un gran nivel de estrés laboral, siendo mucho más frecuente en las enfermeras, así mismo, se determinó que el estrés ocupacional se relaciona negativamente a la autopercepción de salud.

A nivel nacional, Vásquez (7) se centró en identificar si las variables de ansiedad, depresión y estrés laboral que suelen pasar los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia en pandemia por coronavirus durante el 2020 se relacionan entre sí, la investigación fue cuantitativa, de tipo descriptiva y correlacional, los instrumentos a utilizar fueron la encuesta como evaluación de tres áreas: Ansiedad y el inventario de depresión elaborado por Hamilton y la variable estrés ocupacional realizado por Hock. La muestra utilizada fue de 45 personas, entre las cuales, se incluyen a personal de salud; finalmente como conclusión se menciona que existe relación entre ansiedad, depresión y estrés laboral tiene como resultado un 68,9 %, 53,5 %, 44,4 % respectivamente. estando el estrés laboral relacionado significativamente a la dimensión somática de ansiedad.

Así mismo, Muñoz (8) en su estudio propuso como finalidad identificar si la calidad de atención brindada está relacionada a las habilidades interpersonales en enfermeros del Centro de Salud en Quevedo, todo ello en contexto de pandemia en 2020, la metodología fue cuantitativa, no experimental, realizando un análisis transversal de dos variables que no fueron manipuladas siendo correlacional, para la muestra censal se encuestó a 95 profesionales enfermeros de un centro hospitalario en Ecuador, a los cuales se les aplicó el Cuestionario de Autopercepción de la calidad de atención que tiene

como fin conocer la percepción de las enfermeras en cuanto a la calidad del cuidado que brindan y el Cuestionario de Relaciones Interpersonales (EMRI), el cual mide las habilidades sociales. De acuerdo al resultado, se comprueba que la calidad de atención brindada está relacionada significativamente a las relaciones sociales en las enfermeras; así mismo, obtuvieron altos grados de calidad de atención brindada (98,9%) y de relación interpersonal (92,6%).

Por su lado, el estudio de Mamani (99) buscaba identificar si el estrés laboral está relacionado a las actitudes en un contexto de pandemia en los trabajadores enfermeros a un nivel de micro población en salud en Cono Norte-Tacna del año 2021. La investigación comprende un estudio con enfoque cuantitativo, con un nivel relacional y una metodología no experimental, transversal; la muestra censal utilizada está compuesta por 103 enfermeros a un nivel micro poblacional de la salud en Tacna. Los instrumentos utilizados fueron la encuesta junto a dos pruebas: El Inventario de Actitud y Test de Estrés Laboral. En cuanto al resultado se halló un 57,3% de enfermeros tiene un bajo grado de estrés, un 38,8% tiene un grado medio y un 3,9 % tiene un alto nivel de sentimientos estresantes. Se llegó a la conclusión que el estrés laboral predomina significativamente con las actitudes de los enfermeros a un nivel de micro población en salud al Norte de Tacna.

En una investigación del Centro de Salud Regional en Ica en el 2016 se determinó que un 66,7 % de las enfermeras tienen un elevado grado de estrés ,además de un 16,7 % tiene un grado medio, del mismo modo recalcar que el estrés laboral en el personal de enfermería está presente también de manera fisiológica mediante síntomas que tienen influencia en la calidad del cuidado que brindan las enfermeras, así mismo, los signos tanto psicológicos y conductuales de estrés también tienen influencia en la atención del personal, por lo que se encuentra que el grado de estrés está relacionado con la atención de las enfermeras de manera directa.

Del mismo modo, se puede decir que las enfermeras realizan constantes actividades que conllevan a responsabilidad en el área laboral, teniendo una gran carga en mucho tiempo, lo cual trae como consecuencia múltiples dificultades como un alto grado de estrés, tal cual se indica en el estudio del Centro de Salud en Chincha en el 2014, del cual un 76,7 % de los profesionales tienen un alto grado de estrés mayormente relacionado al agotamiento emocional en un 31,30

% junto a la despersonalización un 18 % de los casos; de esta manera, estos resultados indican un signo de alarma, donde se recae en la necesidad de realizar seguimiento y posteriormente estudios que permitan conocer los factores y propuestas para prevenir, debido a que es sumamente importante que conocer el ambiente donde se desenvuelve el personal de salud al atender al paciente. Así mismo, Yataco Y. y Llancari M. (33) mencionan que “en un Centro de Salud de Chíncha se ve también la problemática, la cual incrementó cuando se dio la pandemia de manera global, pues ello generó un aumento de la carga laboral, donde también nacieron diferentes maneras de estrés en el profesional de salud, donde se modificó el cuidado hacia el paciente que presente esta enfermedad, incluyendo una escasez en equipos que velan por la seguridad así como la implementación de nuevas normas de bioseguridad.”

En cuanto a la revisión teórica, como es bien sabido, en un ambiente de trabajo como los hospitales se pueden hallar diversas situaciones que exponen a los profesionales enfermeros a riesgos tanto ocupacionales como psicosociales, pues se somete al profesional a una presión laboral que es de manera psicológica intensa como: el convivir con el dolor ajeno y el fallecimiento, la existencia gran cantidad de pacientes, realizar labores mediante horarios y ello puede generar dificultades en las relaciones sociales, así como un bajo reconocimiento y poca valoración profesional.

Es por ello que, se definirán aquellos factores que originan el riesgo de enfermedades o incapacidad laboral, como:

Estrés. Podemos definir el estrés como una respuesta fisiológica, a su vez psicológica y conductual, ante el intento de una persona por lograr la adaptación o ajustarse a presiones, tanto internas como externas.

El estrés puede intervenir en la satisfacción relacionado al placer que una persona tiene en el trabajo y en su calidad de vida, la percepción se modifica de acuerdo con los momentos vividos. (39)

Del mismo modo, el estrés puede significar una reacción de nuestro cuerpo ante las exigencias que son recepcionadas como desagradables y a las que la persona no puede responder por sí mismo, lo que produce un desequilibrio en el individuo. (10)

Estrés Laboral. Se puede definir como la interrelación de un alto nivel psicológico, del cual se carece de control en el ambiente laboral y al recibir un

escaso apoyo social que un trabajador adquiere de otros compañeros de trabajo, ya sea en un inadecuado ambiente laboral, tenso y al tener relaciones conflictivas, es así que se puede dar un desequilibrio entre el individuo, su puesto de trabajo y la organización donde labora, donde se percibe una falta de afrontamiento ante situaciones laborales estresantes.(38)

Así mismo, el estrés laboral es la percepción que posee un individuo sobre su ambiente laboral, empezando por sentimientos de preocupación u otros sentimientos que superen su capacidad de afrontamiento, es así que, los empleados de un centro laboral comienzan a sentir desgaste emocional o incluso desinterés. (11)

Idarraga, P. y Gómez, S (12) indican que el estrés ocupacional se encuentra relacionado con la falta de organización y gestión que existe en un ambiente de trabajo y que influye de manera negativa en el desempeño del personal teniendo como consecuencia el ausentismo laboral lo cual provoca un incremento de trabajo y diferencia de deberes entre los trabajadores, como consecuencia de las exigencias del trabajo en la actualidad, existe la presión laboral; además que un trabajador perciba la presión como adecuado, le sirve para mantenerse alerta, motivado y en condiciones que le permitan laborar y conocer, pero depende del recurso que posea el trabajador y de sus características individuales. (13)

La enfermera cumple un rol fundamental en todos los grupos, principalmente en los pacientes pediátricos, ya que son ellos quienes necesitan un cuidado especializado que cuente con total seguridad; es así que, la profesional de enfermería incluso puede tener mayores niveles de estrés ocupacional que recaiga en el cuidado que ella brinda. (14)

Es por ello, que se evidencia el mundo globalizado donde nos encontramos actualmente existe una mayor preocupación parte de los familiares del paciente menor de edad que se encuentra hospitalizado y que necesita llevar los cuidados correctos, principalmente si padece de Covid-19, ya que tanto la enfermera como el paciente corre riesgo de contagio. (11)

Causas del estrés laboral: Un exceso en las exigencias o las presiones que se perciban difíciles de controlar pueden originarse por un inadecuado ambiente laboral, una gestión deficiente o condiciones de trabajo negativas.

Stavroula, L. (13) refiere que en diversos resultados de estudios se

demuestra que el trabajo que genera un nivel mayor de estrés es aquel trabajo donde se exige y presiona a un nivel mayor que supera el aprendizaje y habilidades del personal de trabajo, también se observa una escasa oportunidad de decisión y control, así como el poco apoyo que es recibido por parte de los compañeros de trabajo.

Sumado a ello, Preciado M et. al. (15) mencionan que los principales desencadenantes que pueden ocasionar estrés en el personal son:

Insuficiente cantidad de personal en el servicio médico

Incremento de la presión laboral en el horario de trabajo o fuera de él

Sentimientos de dolor al ver sufrir al paciente

Conflictos en las funciones o roles administrativos

“Diversos autores mencionan la necesidad de identificar tempranamente cuando el personal de sanidad empieza a experimentar estrés, de manera que se le puede brindar herramientas o guiarlos para que puedan reconocer este sentimiento y puedan estar satisfechos con su desempeño, mejorando su atención.” (16). También evitar la acumulación de temor en la población, tanto en pacientes como personal médico; pues es muy conocido que los medios de radio y televisión cuentan con un gran poder sobre las noticias que transmiten diariamente, por ello se puede evitar el uso de noticias dramáticas que incrementen el temor. (17)

Calidad de la atención: D’Empaire, G. (18) describe la calidad de cuidado como un tipo de atención donde se busca tener un máximo beneficio para el paciente, después de tener presente el equilibrio entre las ganancias y pérdidas que implican todo el proceso de cuidado, así mismo, se considera la calidad del cuidado como el grado en el que el servicio brindado a una población aumenta la probabilidad de tener resultados favorables en el sector salud, de manera que son importantes junto al aprendizaje profesional de los trabajadores en el sector salud.

Del mismo modo, se puede decir que la atención brindada por las enfermeras se define como el grupo de características y conductas que favorecen la recuperación en cada paciente, así como de su nivel de salud que tenemos como función remitir. (19)

González et al. (20) menciona que una atención de calidad debe ser de manera individual priorizando la necesidad que posee cada paciente y tomando

decisiones en base a su intuición profesional siguiendo los procedimientos indicados por el galeno. Del mismo modo, Torres et al. (21) señala que el cambio positivo constante que busca el progreso de la atención para los usuarios es la existencia de una asistencia de calidad. Asimismo, Fariño et al. (22) indica que la relación social entre el personal de salud y usuario que solicita la atención es parte esencial del servicio de calidad después de la observación y diagnóstico médico.

Cuidado Humanizado: El cuidado humanizado se refiere a brindar un trato de calidad al paciente, en el instante que un personal de enfermería otorga los cuidados necesarios, pues la carrera de enfermería se basa notablemente en el cuidado holístico, actuando de manera sensible, responsable y ética, ya que la dignidad humana es valorada, siendo necesario mencionar que el arte de saber cuidar, va más allá que una acción personal o cualidad, se refleja como una manera de expresar la relación entre los seres humanos.

Del mismo modo, Ceballos, P (23) menciona que la atención humanizada es necesario aplicarla en diversas áreas de enfermería, en la gestión, en el lado asistencial, en cuanto a la formación y el estudio; así mismo refiere que un profesional encargado de cuidar o atender es necesario que tenga ciertas características esenciales como la habilidad para comunicar y escuchar, respetar ideales de la otra persona, entrega, comportamiento ético y sobre todo calidez para el usuario.

Asimismo, tanto pacientes como usuarios necesitan que el personal de enfermería esté presente en su atención cuando se le llame, escuchando su angustia. A su vez Melita et al. (24) señala que la comunicación e interacción entre trabajadores de salud-pacientes y variables que permiten un vínculo interpersonal logra que un cuidado más humano.

Por ello, el profesional en enfermería preparado debe atender las necesidades físicas, emocionales y sociales integrando la sensibilidad, comprensión y ética en los cuidados hacia la persona. (25)

Factores Estresantes Durante Pandemia. La enfermedad que ha ocasionado el coronavirus ha causado no solo una pandemia por más de un año, sino también ha sido afectado los trabajadores de salud, en cuanto a los retos que atraviesa y en la repercusión emocional que origina hacerles frente a situaciones complicadas que pueden generar estrés en el personal al observar el

alto riesgo de contagios, los reportes de enfermedad y defunciones, tanto de pacientes como del mismo personal de salud.

Es de esta manera que se genera un miedo real, sensaciones de impotencia ante situaciones inciertas y frustrantes, lo cual sin una adecuada regulación emocional y una capacidad de adaptación a las situaciones diarias se dificulta la posibilidad de mantener una salud mental óptima.

Desde años antes del 2020, los profesionales sanitarios se encontraban expuestos a diferentes situaciones de estrés, incluso estudios similares resaltan como el personal médico es vulnerable a padecer de Burnout en gran medida por las diferentes situaciones que les corresponde vivir. (26) Leal-Costa, et.al (27) menciona que la pandemia enfrenta a la población a un nuevo reto que involucra una lucha constante por parte de los profesionales en salud, es así que se busca tener medidas de seguridad, tanto del gobierno como en centros de salud, con el objetivo en común que es terminar con los factores psicológicos y el efecto que ha ocasionado el Covid en el personal de trabajo.

Juárez, G. (28) señala que el sector de salud pese a estar relacionado a factores estresantes que involucran un desgaste emocional, físico y mental debido a la misión que cumplen, y con la aparición del Covid-19 se incrementó la importancia de estresores: Aspectos personales, bienestar familiar, equipamiento protocolar de calidad; todo ello a consecuencia de la situación actual.

Pérez D, Prado K (29) mencionan que los principales factores que pueden desencadenar estrés ocupacional en pandemia son:

Horarios laborales intensivos

Desborde en la atención en centros médicos

No poseer las herramientas necesarias para trabajar

Decisiones de fuerte impacto acerca de la salud del paciente

Temor a contraer el virus

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, el estudio se centra en analizar la relación de dos variables sobre una población censal que será medida según la aplicación de patrones numéricos.

La investigación presenta un diseño que refiere a un estudio no experimental, es decir, no se realizará manipulación alguna sobre el análisis de variables; así mismo, por el tiempo, es un diseño transversal, ya que las variables se medirán en un solo momento y es correlacional, pues el investigador analiza la asociación que se dará entre dos o más variables del estudio.

3.2. Variables, operacionalización

Se utilizaron dos variables para analizar el objetivo del estudio: Estrés Laboral y la calidad de atención de las enfermeras, la primera es una variable cualitativa que se utilizó para evaluarlo mediante una escala ordinal; en cuanto a la segunda variable también es una variable cualitativa que se utilizó para evaluarlo mediante una escala ordinal.

Variable 1: Estrés laboral

En la actualidad, el estrés se puede considerar como un padecimiento de consecuencias graves para la salud del personal trabajador, pues produce daños en la salud física o emocional, generando un bajo desempeño o ausentismo laborales.

Variable 2: Calidad de atención

Domínguez, R. (13) explica esta variable como un procedimiento y comportamientos que es necesario realizar para tener seguridad que los pacientes puedan recibir un servicio terapéutico adecuado con el fin de conseguir que se restablezca su salud.

3.3. Población, muestra y muestreo

El trabajo de investigación contó con la participación de profesionales en enfermería del INSN de Breña ubicado en Lima, Perú.

Criterio de inclusión

Enfermeras que se encuentran rotando por el servicio de medicina área Covid-19.

Criterio de exclusión

Enfermeras que se encuentren distribuidos en otros servicios.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Los datos recolectados fueron a través de la aplicación de encuestas, que refieren a una recolección de información de unidades de estudio, los constructos de estrés laboral y calidad de atención se medirán mediante los cuestionarios; el primero de ellos compuesto por 34 ítems y la segunda conformada por 24 ítems.

Instrumentos de recolección de datos

Se utilizaron cuestionarios con una estructura elaborada, donde se usaron diversas herramientas para poder evaluar a la población, entre ellas se encuentra la plataforma Google Forms, el cual se procedió a realizar el vaciado de datos para analizar las variables.

Confiabilidad de los instrumentos utilizados

La confiabilidad de ambas encuestas fue a través de un estudio piloto contando con 20 profesionales del área de covid y haciendo uso del Software SPSS se procedió al vaciado de datos para determinar el valor del alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

En este trabajo de investigación se busca conocer si el estrés, en un contexto de covid-19, influye en la calidad de atención que ofrecen los profesionales de enfermería del área de covid a sus pacientes; para ello es necesario recoger la

información mediante diversas referencias como libros, artículos, revistas y con precedentes que permitan integrar toda información desde un panorama general para comprobar supuestos teóricos y estadísticos.

Es así que, se busca encuestar mediante instrumentos relacionados a las variables de la investigación, por lo que se contará con una reunión con la Directora de Docencia del Hospital, Dra. Revilla y la jefa de servicio, Dra. Hubi quienes formarán parte importante del estudio y quienes darán aprobación de la misma información brindada para que se pueda citar a las enfermeras y que puedan ser evaluadas mediante cuestionarios, donde se analice las respuestas de las profesionales y el rol de ambas directoras para comprobar la confidencialidad del proceso de evaluación.

3.6. Aspectos éticos

Durante la investigación, se utilizaron criterios y principios éticos, los cuales tienen como base las competencias esenciales que debe poseer un profesional de enfermería para poder actuar de manera prudente, tanto en lo personal como en sus relaciones.

Así mismo, se ha realizado asumiendo los principios éticos del Informe de Belmont, donde se especifica manejar la documentación a modo de solicitud que se aplicará en la población de estudio, la cual se informará mediante un Consentimiento Informado, en donde se mantendrá el respeto y la confidencialidad hacia los resultados obtenidos. (30)

IV. RESULTADOS:

4.1. Análisis de confiabilidad:

Para obtener la confiabilidad se aplicó una encuesta piloto a 20 enfermeras, con relación al **ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA**, el resultado obtenido se procesó en SPSS versión 25.0.

La confiabilidad se analizó de la siguiente manera:

Coefficiente de confiabilidad de las mitades según Spearman-Brown =	0,841
Coefficiente de confiabilidad de las mitades según Rulon-Guttman =	0,833
Coefficiente de confiabilidad alfa de cronbach =	0,801

Se emplearon las siguientes fórmulas:

Confiabilidad según Spearman – Brown.

$$r_{tt} = \frac{2r_{ip}}{1 + r_{ip}}$$

Es decir:

r_{tt} : Coeficiente de Confiabilidad

r_{ip} : Coeficiente de correlación R de Pearson entre los puntajes impares y pares.

Confiabilidad según Rulon-Guttman.

$$r_{tt} = 1 - \frac{S_d^2}{S_t^2}$$

Es decir:

rtt: Coeficiente de confiabilidad

S_d^2 : Varianza de la diferencia de los puntajes impares y pares.

S_t^2 : Varianza de la Escala

Confiabilidad según Alfa de Cronbach

$$\alpha = \left[\frac{m}{m - 1} \right] \cdot \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2_{\Sigma X_t}} \right]$$

Donde:

m : Número de preguntas

$\sigma^2_{\Sigma X_t}$: Varianza del Test

Como se aprecia en los cálculos realizados, el valor que se calculó para los instrumentos que se usarán en la medición, evidencian coeficientes de 0.841 de acuerdo a Sepearman - Brown, 0.833 de acuerdo a Rulon - Guttman y 0.801 según Alfa de Cronbach, lo que nos da el resultado de CONFIABLES.

Para el cálculo de la escala, se utilizaron estos datos:

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
45,100	40,890	6,395	17

4.2. Análisis Inferencial:

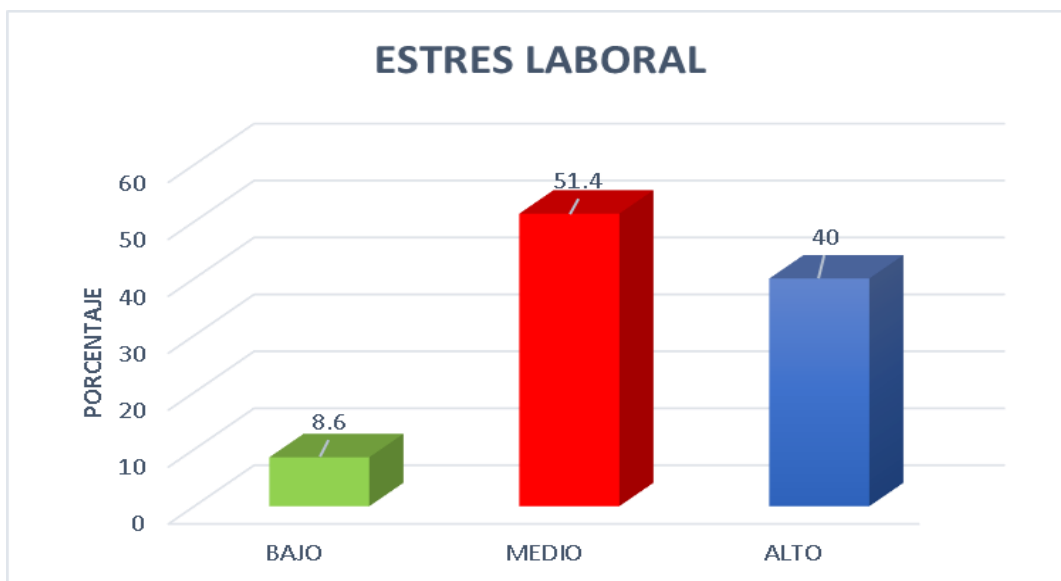
TABLA 1: ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA PEDIÁTRICA

ESTRÉS	n	%
Bajo	6	8,6
Medio	36	51,4
alto	28	40,0
Total	70	100,0

FUENTE: INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO, 2021

En la tabla No.1 se puede observar que del 100% (70) del personal de enfermería pediátrica encuestado de acuerdo con el estrés laboral, el 51.4% presenta estrés laboral medio, también un 40% presenta un estrés laboral alto y un 8.6% muestra estrés laboral bajo.

FIGURA 1: DISTRIBUCIÓN GRÁFICA DEL ESTRÉS LABORAL



FUENTE: INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO, 2021

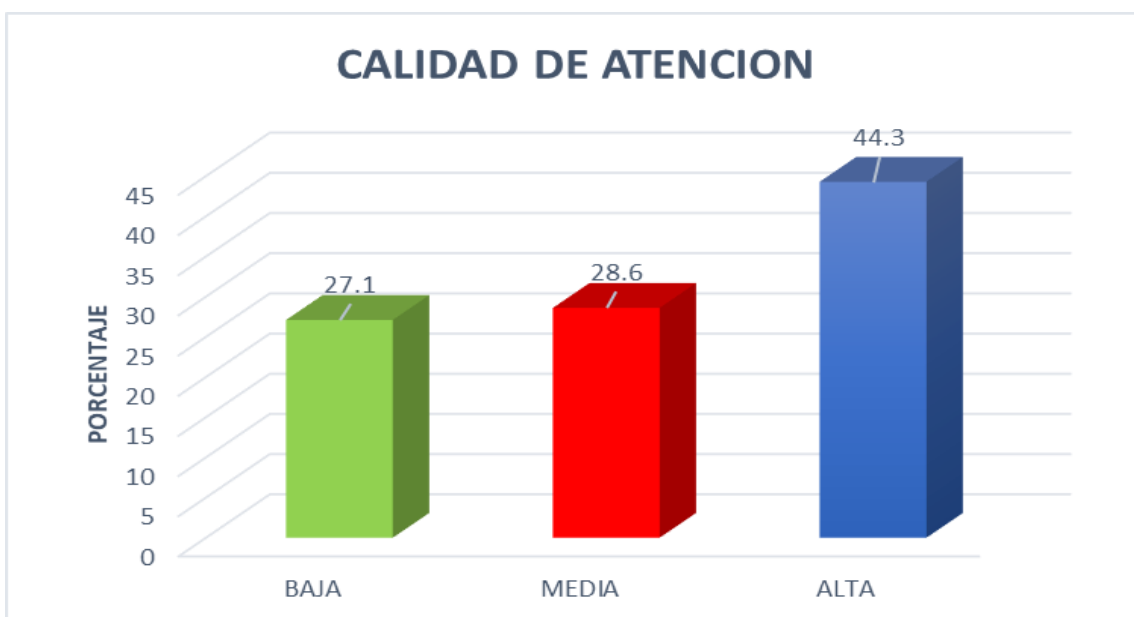
TABLA 2: CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA PEDIÁTRICA

CALIDAD DE ATENCIÓN	n	%
Baja	19	27,1
Media	20	28,6
alta	31	44,3
Tot al	70	100,0

FUENTE: INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO, 2021

En la tabla No.2 se aprecia que del 100% (70) del personal de enfermería pediátrica encuestado según la calidad de atención ejercida por los profesionales de enfermería, el 44.3% tiene una calidad de atención alta, el 28.6% una calidad de atención media y el 27.1% una calidad de atención baja.

FIGURA 2: DISTRIBUCIÓN GRÁFICA DE CALIDAD DE ATENCIÓN



FUENTE: INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO, 2021

TABLA 3: ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA PEDIÁTRICA

Estrés Laboral		Calidad de atención			Total
		Baja	Media	alta	
Bajo	n	0	3	3	6
	%	0.0%	4.3%	4.3%	8.6%
Medio	n	16	6	14	36
	%	22.9%	8.6%	20.0%	51.4%
alto	n	3	11	14	28
	%	4.3%	15.7%	20.0%	40.0%
Total	n	19	20	31	70
	%	27.1%	28.6%	44.3%	100.0%

chi cuadrado = 12,745 gl = 4, p = 0.013 **SIGNIFICATIVO**

FUENTE: INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO, 2021

Las hipótesis fueron analizadas con las siguientes frecuencias:

Ho: No existe relación significativa entre estrés laboral y calidad de atención.

H1: Existe relación significativa entre estrés laboral y calidad de atención.

Nivel de significancia: Error tipo I, $\alpha = 0.05$ (5%). Esto es, el error que se comete al rechazar la Ho, siendo esta verdadera.

Prueba Estadística: Prueba no paramétrica Chi cuadrado.

Decisión Estadística: El Chi cuadrado observado es $Ji^2 = 12,745$ con $GL=4$, al cual le está asociado un valor de probabilidad, $P = 0.013$. Puesto que este valor P es menor o igual que α , se puede concluir en rechazar la Ho. Es decir, existe relación entre estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería pediátrica.

FIGURA 3: ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA PEDIÁTRICA

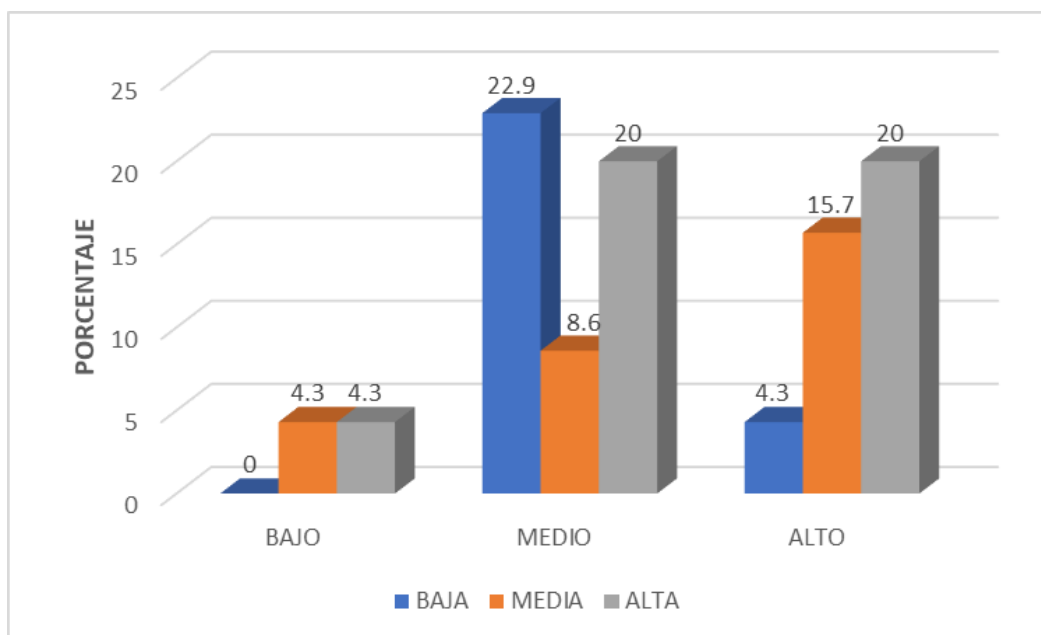


TABLA 4: ESTRÉS LABORAL FÍSICO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA PEDIÁTRICA

Estrés Físico		Calidad de atención			Total
		Baja	Media	alta	
Bajo	n	0	6	3	9
	%	0.0%	8.6%	4.3%	12.9%
Medio	n	7	8	15	30
	%	10.0%	11.4%	21.4%	42.9%
alto	n	12	6	13	31
	%	17.1%	8.6%	18.6%	44.3%
Total	n	19	20	31	70
	%	27.1%	28.6%	44.3%	100.0%

chi cuadrado = 10,166 gl = 4, p = 0.038 **SIGNIFICATIVO**

FUENTE: INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO, 2021

Las hipótesis fueron analizadas con las siguientes frecuencias:

Ho: No existe relación entre estrés físico laboral y calidad de atención.

H1: Existe relación entre estrés físico laboral y calidad de atención.

Nivel de significancia: Error tipo I, $\alpha = 0.05$ (5%). Esto es, el error que se comete al rechazar la Ho, siendo esta verdadera.

Prueba Estadística: Prueba no paramétrica Chi cuadrado.

Decisión Estadística: El Chi cuadrado observado es $Ji^2 = 10,166$ con $GL=4$, el cual se relaciona a una probabilidad, $P = 0.038$, ya que el valor P es menor o igual que 1, se concluye en rechazar la Ho. Es decir, existe relación entre estrés físico laboral y calidad de atención del personal de enfermería pediátrica.

FIGURA 4: ESTRÉS LABORAL FÍSICO Y CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA PEDIÁTRICA

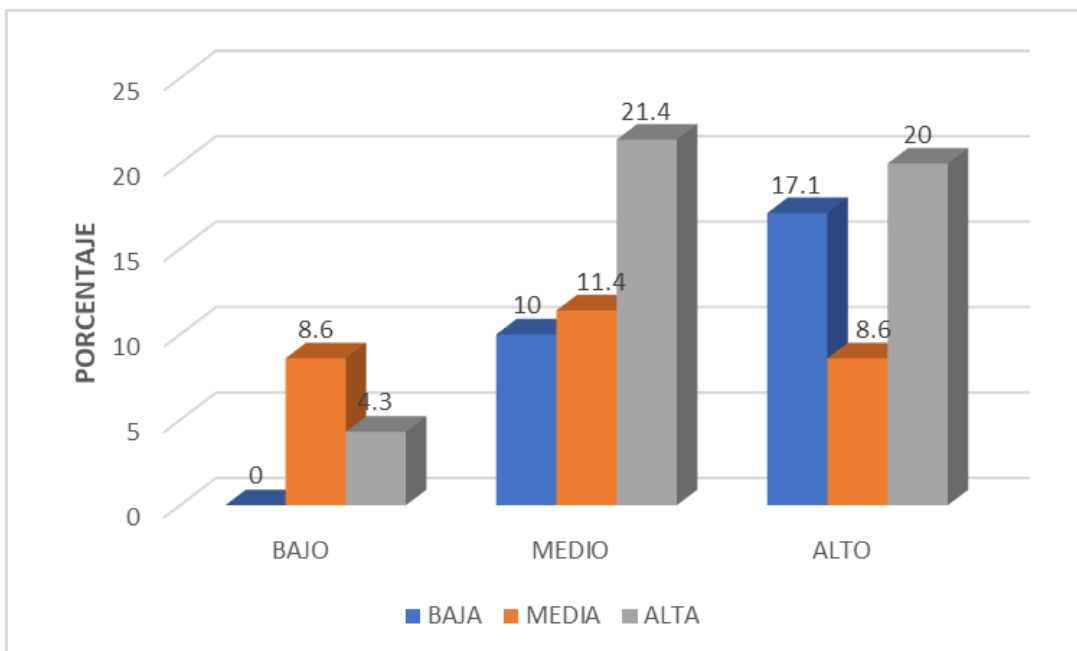


TABLA 5: ESTRÉS LABORAL PSICOLÓGICO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA PEDIÁTRICA

Estrés Psicológico		Calidad de atención			
		Baja	Media	alta	Tot al
Bajo	n	4	3	3	10
	%	5.7%	4.3%	4.3%	14.3%
Medio	n	12	0	16	28
	%	17.1%	0.0%	22.9%	40.0%
alto	n	3	17	12	32
	%	4.3%	24.3%	17.1%	45.7%
Total	n	19	20	31	70
	%	27.1%	28.6%	44.3%	100.0%

chi cuadrado = 23,476 gl = 4, p = 0.000 **SIGNIFICATIVO**

FUENTE: INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO, 2021

Las hipótesis fueron analizadas con las siguientes frecuencias:

Ho: No existe relación entre estrés psicológico laboral y calidad de atención.

H1: Existe relación entre estrés psicológico laboral y calidad de atención.

Significancia: Error tipo I, $\alpha = 0.05$ (5%). Esto es, el error que se comete al rechazar la Ho, siendo esta verdadera.

Prueba Estadística: Prueba no paramétrica Chi cuadrado.

Decisión Estadística: El Chi cuadrado observado es $J_i^2 = 23,476$ con $GL=4$, el cual se relaciona con una probabilidad, $P = 0.000$. Puesto que este valor P es menor o igual que α , se concluye en rechazar la Ho. Es decir, existe relación entre estrés psicológico laboral y calidad de atención del personal de enfermería pediátrica.

FIGURA 5: ESTRÉS LABORAL PSICOLÓGICO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA PEDIÁTRICA

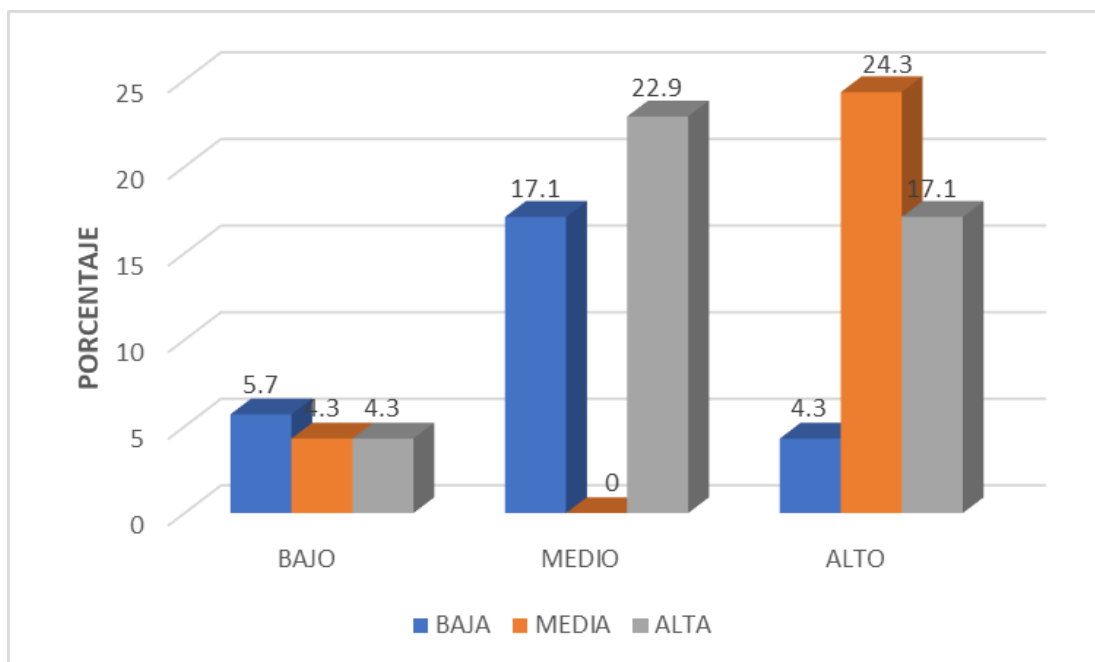


TABLA 6: ESTRÉS LABORAL SOCIAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA PEDIÁTRICA

	Estrés Social	Calidad de atención			Total
		Baja	Media	alta	
Bajo	n	4	0	4	8
	%	5.7%	0.0%	5.7%	11.4%
Medio	n	8	14	9	31
	%	11.4%	20.0%	12.9%	44.3%
alto	n	7	6	18	31
	%	10.0%	8.6%	25.7%	44.3%
Total	n	19	20	31	70
	%	27.1%	28.6%	44.3%	100.0%

chi cuadrado = 11,008 gl = 4, p = 0.026 **SIGNIFICATIVO**

FUENTE: INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO, 2021

Las hipótesis fueron analizadas con las siguientes frecuencias:

Ho: No existe relación entre estrés social laboral y calidad de atención.

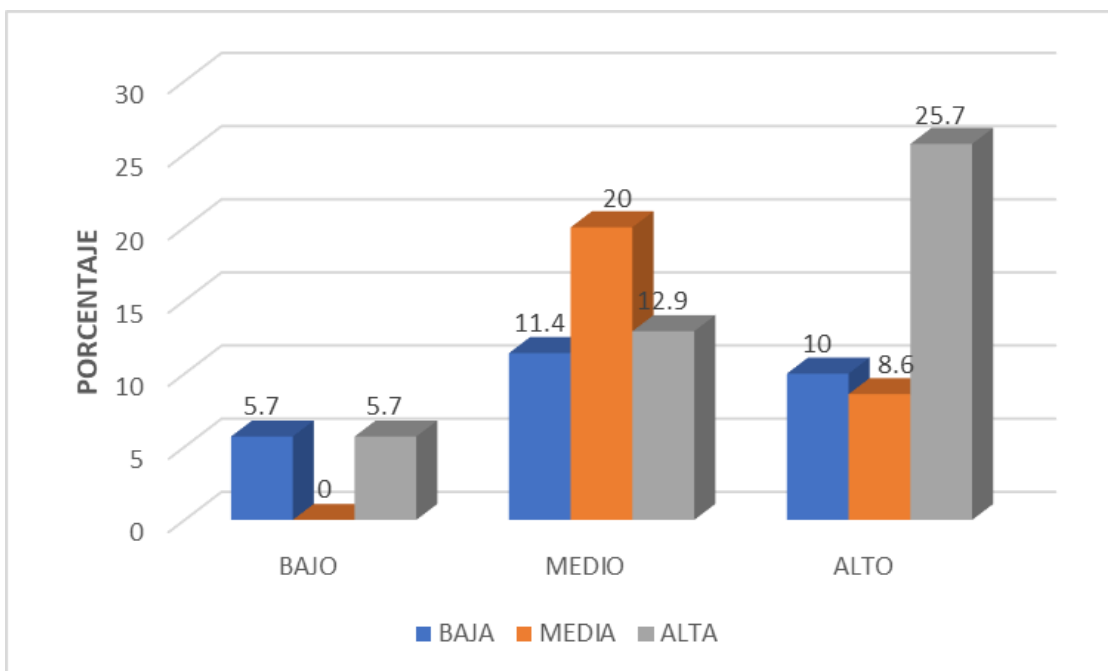
H1: Existe relación entre estrés social laboral y calidad de atención.

Significancia: Error tipo I, $\alpha = 0.05$ (5%). Esto es, el error que se comete al rechazar la Ho, siendo esta verdadera.

Prueba Estadística: Prueba no paramétrica Chi cuadrado.

Decisión Estadística: El Chi cuadrado observado es $Ji^2 = 11,008$ con $GL=4$, el cual está relacionado a una probabilidad, $P = 0.026$. Puesto que este valor P es menor o igual que α , se puede concluir en rechazar la Ho. Es decir, existe relación entre estrés social laboral y calidad de atención del personal de enfermería pediátrica.

FIGURA 6: ESTRÉS LABORAL SOCIAL Y CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA PEDIATRICA



V. DISCUSIÓN:

El estrés laboral se caracteriza por ser la enfermedad que trae consecuencias personales y laborales lo cual influye en el cuidado y la atención que se ofrece al paciente.

“Muchos son los profesionales de enfermería que viven presionados y seguramente continúen experimentando esta sensación; sin embargo, tanto el estrés como la sensación de presión son normales considerando el contexto actual, es por ello que se resalta que es importante brindar atención a la salud mental del propio trabajador, así como del propio bienestar emocional.”(31)

Con respecto al objetivo principal de nuestro trabajo de investigación ante la aplicación de los instrumentos se aprecia que el estrés laboral se encuentra relacionado a la calidad de atención.

En el trabajo realizado por Velesville K. (32) los resultados muestran que el estrés laboral influye de manera negativa en la calidad del cuidado que brinda se a los usuarios, lo cual difiere de la investigación de Ferreira V, Yuri T (2) respecto al Estrés relacionado con Covid -19 que generan consecuencias en la atención de calidad de enfermería en un Hospital General IESS Ibarra Ibarra Ecuador 2021 concluyó que no existe niveles altos de estrés, por lo que ellas han aprendido a manejar a pesar de la pandemia, un gran porcentaje de personas hospitalizadas refirieron que están altamente complacidos por la atención y el cuidado recibido, por lo cual no se encontró relación de las dos variables de estudio.

En respuesta al objetivo 1 según el vaciado de datos utilizando SPSS, nos evidencia que del 100%(70) de la población, el 51.4% de personal de enfermería presenta estrés laboral medio, encontrándose estudios similares como Patlán (33), donde menciona que una de las principales causas de estrés viene a ser la condición laboral del personal, el cual interfiere en las habilidades del profesional para que pueda trabajar de manera segura, lo que puede ocasionar accidentes laborales, lo que sería una respuesta del cuerpo ante un conjunto de reacciones fisiológicas.

Por otro lado, se encuentra una diferencia con Vidotti V. (4) quien refiere en su estudio que el 20.9% de enfermeros están relacionados con una alta exigencia laboral, poco control del medio y un bajo apoyo social en el estrés laboral.

Del mismo modo, Lozano (34) menciona que tanto el estrés laboral como la ansiedad se muestran con un mayor nivel en la población femenina de enfermería que en el personal médico masculino; además de ello, refiere en su estudio que existe un 53,8

% de personal que tiende a padecer de síntomas depresivos, donde el impacto psicológico trae como consecuencia ansiedad y estrés.

Según el objetivo 2 desde la autopercepción del cuidado del paciente se obtuvo un 43.3%, lo que nos indica que los profesionales perciben que brindan una calidad de atención alta, similar a lo encontrado por Muñoz (35) quien encontró niveles altos también con un 98,9% los resultados obtenidos son similares a los de Becerra B, Pecho L (36) quienes evaluaron el cuidado percibido por las enfermeras y hallaron que el 78% de usuarios atendidos presentaron niveles altos de atención de calidad. En otra investigación, Jiménez (37) explica que un 73.5% de usuarios encuestados refieren como bueno el cuidado recibido del profesional enfermero. Lo cual demuestra que existe confianza y compromiso en la labor asistencial, por lo cual se debe tener en cuenta los hábitos y creencias de donde provienen.

En cuanto al área física se evidencia un nivel medio con 58 % de enfermeras que perciben de esta manera la atención que brindan a los pacientes, también un 24% lograron un bajo grado de estrés y un 18% obtuvo un alto grado; por lo tanto podemos decir que se concluye que tanto el estrés físico y laboral se encuentran relacionados a la calidad de atención, estos resultados difieren de Cortaza L y Domingo F(38), quienes encontraron niveles bajos en las dimensiones físicas del estrés. En cuanto a las dimensiones psicológicas podemos decir que el estrés psicológico laboral se encuentra relacionado a la calidad del cuidado que ofrecen los trabajadores de enfermería; además encontró que, los factores psicológicos que son mayormente percibidos por el profesional de la salud, especialmente enfermeros se encuentra el fallecimiento y también la dolencia o incertidumbre al llevar un tratamiento.

Del mismo modo, Mero y col (39) explican sobre el personal profesional de la salud quienes deben afrontar diariamente la preocupación de laborar en la atención a usuarios que tienen el diagnóstico de COVID, pues incrementa en ellos el riesgo y el sentir de una situación peligrosa, al observar que existen un exceso de pacientes que supera el límite para los centros de salud y donde se labora sin descanso, en ocasiones durante muchas horas seguidas, lo cual va ocasionando dificultades en la salud de los profesionales.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que del 100% de enfermeras pediátricas encuestadas, el 51,4% manifiesta un estrés laboral a nivel medio, un 40 % posee un estrés laboral alto y el 8,6% presenta un nivel bajo.

Segunda: Con respecto a la calidad de atención que ejercen las enfermeras pediátricas, se determinó que el 44,3 % de enfermeras perciben que brindan una calidad de atención alta, el 28,6 % brinda una calidad de atención media y el 27,1 % una calidad de atención baja.

Tercera: En base a los resultados se identificó que la hipótesis planteada Existe relación significativa entre el estrés laboral por la pandemia COVID - 19 y en la calidad de atención ejercida por las enfermeras pediátricas del INSN. Se obtuvo que el estrés laboral está relacionado significativamente a la calidad de atención que ofrecen las enfermeras pediátricas del INSN 2021. ($p < 0,01$).

Cuarta: Se logra identificar que el estrés laboral físico, a causa de la pandemia por COVID-19, se encuentra relacionado significativamente a la calidad de atención que ofrecen las enfermeras pediátricas del INSN 2021. ($p < 0,01$)

Quinta: Se logró identificar que existe relación entre un estrés laboral psicológico, en pandemia por COVID-19, y la calidad de atención que ejercen las enfermeras pediátricas del INSN 2021. ($p = 0,0$)

Sexta: Se logró identificar que existe relación entre un estrés laboral social, en pandemia por COVID-19, y la calidad de atención que ejercen las enfermeras pediátricas del INSN 2021. ($p < 0,01$)

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al personal directivo del INSN, se le menciona que es importante velar por el estrés, en sus diferentes áreas, que afecta en grandes dimensiones la labor que cumplen los profesionales de la salud, incluyendo la calidad de atención que ofrecen, tanto a las personas que solicitan el servicio como a la familia del paciente, que mantienen una constante comunicación con el personal.

Segunda: Se recomienda ejecutar un plan que permita conocer el diagnóstico situacional del INSN, encuestado a los pacientes sobre cómo perciben la calidad de atención que brindan las enfermeras pediátricas, de manera que, se identifique y analice el nivel de calidad que es percibido también por los usuarios al tener interacción con las enfermeras desde que ingresan al INSN.

Tercera: En cuanto al departamento de Recursos Humanos, es recomendable poner en práctica diferentes tipos de actividades como talleres virtuales o presenciales sobre el manejo de estrés en pandemia por COVID-19 dirigido al personal de salud, de manera que permita un mayor desempeño laboral y que se brinde una atención de calidad mucho más eficiente.

Cuarta: Del mismo modo, al personal de enfermería pediátrica brindar la importancia debida al diagnóstico situacional de la percepción de los pacientes con respecto a la atención que se ofrece y participar activamente en las diferentes actividades que tienen como fin incrementar su desarrollo profesional y disminuir el estrés ocasionado por la pandemia.

Quinta: Al personal directivo de INSN, implementar un plan estratégico que permita mejorar el nivel de atención que se recibe no solo por parte del personal de enfermería pediátrica, sino también, de los diferentes departamentos en general para velar por la salud no solo de los pacientes, sino también del personal.

REFERENCIAS

- a. De la Cruz, J. (2020). Protegiendo al personal de salud en la pandemia COVID- 19. Revista Facultad de Medicina Humana URP. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000200173&script=sci_arttext
- b. Ferreira V, Yuri T, Pereira A. Dificultades y temores de las enfermeras que enfrentan la pandemia de COVID-19 en Brasil. Humanidades Médicas. 2020; 20(2): 312-333. <http://scielo.sld.cu/pdf/hmc/v20n2/1727-8120-hmc-20-02-312.pdf>
- c. Llancari M, Yataco Y. Nivel de estrés en enfermeros de la unidad COVID, Chincha 2020. [Tesis de Licenciatura]. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1240/1/Yesica%20Alexandra%20Yataco%20Meneses.pdf>
- d. Vidotti V, Trevisan J, Quina M, Perfeito R y do Carmo L. Síndrome de Burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. Enfermería Global. Julio 2019; Volumen N°55: Página 344. doi:10.6018/eglobal.18.3.325961
- e. Mesa N. Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. Hospital Universitario de Canarias; 2017. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/ene/v13n3/1988-348X-ene-13-03-e13310.pdf>
- f. Lucero J, Lucero M, Erazo M, Noroña G. Estrés laboral y autopercepción de la salud en médicos y enfermeras del área de emergencia en Riobamba, Ecuador. Revista Cubana de Reumatología. 2021 julio 29; 23(1):e225: 1-17. <https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=http://revreumatologia.sld.cu/index.php/reumatologia/article/viewFile/945/pdf>
- g. Vásquez L. Ansiedad, depresión y estrés en trabajadores del Hospital Cayetano Heredia durante la pandemia de COVID 19 durante el año 2020 [Tesis de Maestría]. Piura: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en:

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49971/Vasquez_ELE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- h. Muñoz G. Calidad de atención ejercida y habilidades interpersonales en profesionales de enfermería del hospital de Quevedo en tiempos de covid-19, 2020 [Tesis de Maestría]. Piura: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56651/Mu%C3%B1oz_UGA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- i. Mamani C. Estrés laboral y actitudes durante la pandemia COVID-19 del personal de enfermería a nivel de la micro-red de salud Cono Norte de Tacna, 2021. [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad Peruana Unión; 2021. Disponible en: http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/4665/Claudia_Tesis_Maestro_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- j. Garcia N. 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]. Piura: Universidad San Pedro; 2018. Disponible en: http://www.repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8594/Tesis_59945.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- k. Amparo F. Niveles de estrés en trabajadoras del Área Administrativa de una Clínica de Lima – Callao. [Tesis de Licenciatura]. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2017. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1367/TRAB.SUFIC.PROF.%20FANNY%20AMPARO%20AGURTO%20ALDANA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- l. Idarraga P, Gomez S. Estrés laboral en profesionales de la salud durante la pandemia de COVID-19. [Tesis de Especialidad]. Colombia: Escuela Colombiana de Carreras Industriales - ECCI; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1126/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- m. Stavroula L, Griffiths A, Cox T. La organización del trabajo y el estrés: Qué es el estrés laboral [Internet]. Serie de protección de la salud de los trabajadores N°3. Reino Unido: OMS; 2004 [citado 2021 octubre 26].

- Disponible en: https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- n. Ochante F, Pimentel S, Tello M. Estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibida por el familiar en el servicio de pediatría en un hospital nacional. Lima 2017-2018. [Tesis de Especialidad]. Lima: Universidad Cayetano Heredia; 2018. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/4369/Estrés_OchantePalomino_Flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- o. Preciado M, Ambriz A, Enriquez C, Hernández G. Análisis psicométrico de la escala de estrés para profesionales mexicanos de enfermería. Revista Iberoamericana de las Ciencias de la Salud. 2016; 5(10). 2395- 8057.
- p. Garcia A. Estrés laboral y cuidado de enfermería, centro quirurgico del Hospital Augusto Hernandez Mendoza, ICA-2016. Rev. enferm. vanguard. 2018; 6(1): 10-17.
- q. Monterrosa A, Dávila R, Mejía A, Contreras J, Mercado M, Monterrosa Ch. Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud. 2020; Vol.23 (2): 195-213. 10.29375/01237047.3890.
- r. D'Empaire G. (2010). Calidad de atención médica y principios éticos. Acta Bioethica. 2010 diciembre 23. 16 (2): 127-132
- s. Moya M. Factores asociados a la calidad de atención en consultorios externos durante la pandemia del covid-19. centro de salud la libertad, 2020. [Tesis de especialidad]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2020. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8600/Factores_MoyaLlacuachaqui%2C_Mercedes.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- t. González G, Zambrano M, Fleitas D. Ética y bioética en los profesionales de enfermería. 2016; vol 2(0): 106-119. <https://doi.org/10.23857/pocaip> <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/69/6>

- u. Torres R, Aguilar J, Bolado P. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. Rev Enferm. Inst. Mex. Seguro Soc. 2020. ; 28(1):5-14. doi: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2020/eim201b.pdf>
- v. Fariño J, Cercado A, Vera E, Valle J, Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. REVISTA ESPACIOS. 2018; 39 (32): 22. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- w. Ceballos P. (2010). Desde los ámbitos de enfermería, analizando el cuidado humanizado. Ciencia y Enfermería XVI. 2010 marzo 22. Volumen (1):31-35.
- x. Melita A, Jara P, Moreno M. Percepción de pacientes hospitalizados en unidades médico quirúrgicas sobre el cuidado humanizado de enfermería. Enfermería: Cuidados Humanizados. 2021; 10(1): 89-105. doi: <https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2481>
- y. Correa ML. La humanización de la atención en los servicios de salud: un asunto de cuidado. Rev Cuid. 2016; 7(1): 1227-31. <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v7i1.300>
- z. Navinés R, Olivé V, Fonseca F, Martín R. Estrés laboral y burnout en los médicos residentes, antes y durante la pandemia por COVID-19: una puesta al día. Revista ELSEVIER. 2021; 157(2021): 130-140. <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2021.04.003>.
- aa. Leal C, Díaz JL, Ruzafa M, Ramos AJ. El estrés laboral en profesionales sanitarios en tiempos de pandemia.[carta]. An. Sist. Sanit. Navar. 2021; 44(1): 123-124. <https://doi.org/10.23938/ASSN.0940>
- bb. Juárez A. Síndrome de burnout en personal de salud durante la pandemia COVID-19: un semáforo naranja en la salud mental. Salud UIS. 2020; 53(4): 432-439. doi: <https://doi.org/10.18273/revsal.v52n4-2020010>
- cc. Pérez D, Prado K. Estrés y calidad de vida laboral de la enfermera durante la pandemia Covid-19. [Tesis de licenciatura]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2021. Disponible en:

<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/17544/1967.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- dd. Informe Belmont (1979). INFORME BELMONT: Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación. Observatorio de Bioética i Dret. Disponible en: <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- ee. Organización Panamericana de la Salud. Consideraciones psicosociales y de salud mental durante el brote de COVID-19. [Internet].2020.
- ff. Velesville K. Estrés laboral del licenciado en enfermería y la calidad de cuidado del paciente en emergencia adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud del Callao 2014. [Tesis de Licenciatura]. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2015. Disponible en: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1122/T024_47230788_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- gg. Patlán J. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Revista Salud Uninorte. 2019. Volumen 35 (1): 156-184. <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/>
- hh. Lozano A. Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. Rev Neuropsiquiatr. 2020; 83(1):51-56. DOI: <https://doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687i>
- ii. Muñoz S, Molina 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 Méx 2020; 41 (Supl 1):S127-S136.
- jj. Becerra B, Pecho L, Gómez M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. Rev Méd Panacea. 2020;9(3) 165-170. DOI: <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>
- kk. Jimenez M. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29203/jime>

- [nez_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)
- ll. Cortaza L, Domingo M. Estrés laboral en enfermeros de un Hospital de Veracruz. México. Revista Iberoamericana de educación e investigación en enfermería. 2014; 4(1): 20-26.
- mm. Mero E, Salas Y, Acuña L, Bernal G. Estrés laboral en el personal de salud en tiempos de COVID-19. Rev. RECIMUNDO, 2021; 368-377. Doi: 10.26820/recimundo/5.(3).sep.2021.368-377
- nn. Mercado, G. (2006). Nivel de estrés laboral en enfermeras en el Hospital Nacional Dos de Mayo. Enero-2006. [Tesis para Licenciatura]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2006. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/996/Mercado_tg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- oo. Loaiza M. Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital en San Juan de Lurigancho, 2020. [Título de Especialidad]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2020. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4302/T061_44857542_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- pp. Cuevas, M. Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería al paciente en el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch, La Vega, el Pino, República Dominicana, 2017. [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad Peruana Unión; 2018. Disponible en: <https://docplayer.es/180215775-Universidad-peruana-union.html>

ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA Y VALORES
Estrés Laboral	En la actualidad, se considera al estrés como uno de los padecimientos más graves para el personal trabajador, pues puede generar daños físicos y emocionales, incluyendo ausentismo laboral. De la Cruz (1,p.16)	Respuestas expresadas por el personal de enfermería sobre el sentimiento de incapacidad que suelen experimentar ante escenarios de trabajo que le ocasiona frustraciones o conflictos que se manifiestan con agotamiento físico, psicológico o social, siendo medido a través de The Nursing Stress Scale (NSS) y tendrá un valor de estrés en niveles como siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.	Físico	Carga laboral Tiempo Tareas realizadas	1, 2, 3, 4	Escala Ordinal de Likert - Siempre (5) - Casi siempre (4) - A veces (3) - Nunca (2) - Casi nunca (1)
			Psicológico	Sufrimiento Fallecimientos Nivel de preparación profesional Nivel de apoyo	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	
			Social	Conflictos con el personal de salud Insuficiente personal	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y VALORES
Calidad de atención	"Grupo de ideas que tiene una persona acerca de la atención que se ofrece al usuario en centros hospitalarios; abarcando la percepción del personal de enfermería con respecto a sus acciones ante la atención a nivel profesional, interpersonal y al entorno donde brinda dicha atención." Cruz, Córdova y Campos (15).	"La Autopercepción que posee cada enfermera, se obtiene como resultado de las respuestas brindadas por el personal de enfermería del INSN, el cual se mide mediante las siguientes variables: científico profesionales, autoevaluación del área social y área externa - entorno y confort.." Cuevas, (42)	Aspecto técnico-científico y profesional	<ul style="list-style-type: none"> - Preparación técnica - Maniobra y control de equipos - Resolución de problemas al paciente - Informa al paciente - Asistencia al paciente 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	Escala Ordinal de Likert <ul style="list-style-type: none"> - Muy bien (4) - Bien (3) - Regular (2) - Malo (1)
			Autoevaluación del aspecto interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> - Trato al paciente y su familia - Presentación brindada al paciente - Brindar información vital 	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14	

				<ul style="list-style-type: none"> - Empatía y respeto - Emisión de tiempo y confianza 		
			Aspecto del entorno o del confort	<ul style="list-style-type: none"> - Confidencialidad del paciente - Medidas de higiene - Emite tranquilidad - Condiciones ambientales del paciente 	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25	

Anexo 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>¿El estrés laboral, en la pandemia por COVID-19, influencia el nivel de calidad de atención ejercida del personal de enfermería pediátrica del INSN?</p>	<p>General: Determinar la influencia del estrés laboral debido a la pandemia por COVID - 19, en la calidad de atención ejercida por las enfermeras pediátricas del INSN.</p> <p>Específico: O1: Identificar el nivel de estrés de las enfermeras pediátricas del INSN que trabajan con pacientes con Covid 19. O2: Evaluar la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería desde la autopercepción del cuidado del paciente</p>	<p>Ha: Existe relación significativa entre el estrés laboral por la pandemia COVID - 19 y en la calidad de atención ejercida por las enfermeras pediátricas del INSN. Ho: No existe relación significativa entre el estrés laboral por la pandemia COVID - 19 y la calidad de atención ejercida por las enfermeras pediátricas del INSN. HA1: Existe relación significativa entre la dimensión Física del estrés laboral y el Aspecto Técnico- científico y profesional de la calidad de atención en el personal de enfermería pediátrica del INSN. Ho1: No existe relación estadísticamente significativa en cuanto a la dimensión Física del estrés laboral y el Aspecto técnico- científico y profesional de la calidad de atención en el personal de enfermería pediátrica del INSN.</p>	<p>Estrés Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Físico - Psicológico - Social <p>Calidad de atención</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnico-científico y profesional - Autoevaluación del aspecto interpersona - Aspecto del entorno o del confort 	<p>Tipo de investigación: Se presenta un estudio aplicado, descriptivo y longitudinal.</p> <p>Diseño de investigación: La investigación tiene un diseño no experimental, se analizarán los datos medidos.</p>	<p>Población: La población es de 70 profesionales de enfermería pediátrica</p> <p>Técnicas: Observación Encuesta</p>

		<p>Ha: Existe un nivel alto de estrés laboral en la pandemia por COVID-19 en las enfermeras pediátricas del INSN.</p>			
--	--	--	--	--	--

Anexo 3. DISCRIMINACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS ÍTEMS (VALIDEZ PREDICTIVA)

	ITEM						
	ITEM-1	ITEM-4	ITEM-9	ITEM-10	ITEM-12	ITEM-15	ITEM-17
Media	2.000	2.900	2.050	2.900	2.400	2.950	3.550
Varianza	0.600	1.490	0.748	0.490	0.440	0.448	0.248
Desv.Estánd.	0.775	1.221	0.865	0.700	0.663	0.669	0.497
R(It-TT)	0.363	0.667	0.732	0.572	0.580	0.691	0.156
Cnf.Cureton	0.252	0.548	0.673	0.496	0.510	0.640	0.078
Dec.Estadíst.	A	A	A	A	A	A	R
Frontera de discriminación =			0.243				

	ITEM						
	ITEM-19	ITEM-20	ITEM-21	ITEM-23	ITEM-24	ITEM-28	ITEM-29
Media	2.850	4.350	3.600	1.950	3.800	1.950	1.600
Varianza	1.328	0.528	0.540	0.448	0.460	0.548	0.240
Desv.Estánd.	1.152	0.726	0.735	0.669	0.678	0.740	0.490
R(It-TT)	0.620	0.251	0.328	0.469	0.535	0.381	0.539
Cnf.Cureton	0.494	0.140	0.220	0.383	0.456	0.277	0.485
Dec.Estadíst.	A	A	A	A	A	A	A
Frontera de discriminación =			0.243				

	ITEM			
	ITEM-30	ITEM-32	ITEM-34	TOTAL
Media	2.700	1.600	1.950	45.100
Varianza	0.810	0.240	0.448	40.890
Desv.Estánd.	0.900	0.490	0.669	6.395
R(It-TT)	0.405	0.524	0.539	
Cnf.Cureton	0.278	0.468	0.462	
Dec.Estadíst.	A	A	A	
Frontera de discriminación =			0.243	

Anexo 4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Instrumento 1

The Nursing Stress Scale (NSS)	
Autor(es)	James Anderson y Pamela Gray (1981) validada por Cazal J (2017)
Aplicación	Individual
Colectivo de aplicación	Adultos
Tiempo	25 min.
Objetivo	Medir la frecuencia en que la situación estresante se percibe como un ambiente estresante por el profesional de enfermería hospitalario.
Confiabilidad	0,801 (alfa de Cronbach)
Aspectos a evaluar	Físicos Psicológicos Social
Calificación	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
Descripción	Instrumento formado por 34 preguntas divididas en 3 áreas: física (4 preguntas), psicológica (20 preguntas) y social (10 preguntas), las opciones para responder son: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

The Nursing Stress Scale

A continuación observará diferentes situaciones que suelen ocurrir habitualmente en el servicio del Hospital. Usted deberá indicar con qué frecuencias se presentan las siguientes situaciones ocasionan estrés en su persona.

Físicos	siempre	casi siempre	A veces	casi nunca	Nunca
1. Tiene que realizar muchas tareas no relacionadas con la enfermería					
2. Le falta tiempo para completar todos sus cuidados.					
3. Ha sido transferido a otra unidad con escasez de personal.					
4. Hay insuficiente personal para cubrir adecuadamente					
Psicológicos	siempre	casi siempre	A veces	casi nunca	Nunca
5. Le afecta conversar con un/a paciente sobre su muerte inminente					
6. Observar el sufrimiento de un/a paciente le conmueve					
7. La muerte de un /a paciente con quien entablo una relación estrecha, le es difícil superar					
8. La muerte de un/a paciente le entristece					
9. Tomar una decisión con respecto a un paciente cuando el médico no está disponible, la desestabiliza					
10. Que un paciente le pregunte algo para lo que no tiene una respuesta satisfactoria, le produce frustración.					
11. La falta de oportunidades para expresar a otras personas de su unidad sentimientos negativos hacia los pacientes					

12.No sentirse preparado/a para ayudar a los familiares de los pacientes en sus unidades emocionales, la desmoraliza					
13. La incertidumbre de no saber el funcionamiento de un equipo técnico especializado,la confunde					
14.La falta de conocimiento para prestar apoyo emocional un paciente afecta su estado emocional					
15.Realizar procedimientos que serán experiencias dolorosas para los pacientes, le causa temor					
16. No conocer lo que se puede comunicar a un paciente o a su familia sobre su condición médica o su tratamiento, la fastidia sobremanera					
17.El miedo a cometer un error en el tratamiento de un/a paciente la asusta					
18.Tiene sentimientos de culpa al no tener una preparación adecuada para ayudar a los pacientes en el campo emocional					
19.Tiene falta de oportunidades de hablar abiertamente con otras personas de la unidad sobre problemas relacionados a los pacientes					
20.Siente impotencia ante el caso de una paciente que no presenta mejoría					
21. Las roturas de equipo técnico ordenador,instrumentos y equipos electrónicos, etc, le irritan demasiado					
22.La falta de disponibilidad de personal y la atención fuera de horario a los pacientes, le hacen perder la cordura.					

23. La ausencia de un/a médico al producirse la muerte de un paciente, le da miedo					
24. La ausencia de un médico en una urgencia médica, le produce pánico.					
Social	siempre	casi siempre	A veces	casi nunca	Nunca
25. Tiene conflictos con un médico					
26. Ser criticada/o por un médico, le enfurece					
27. El estar en desacuerdo con un médico en el tratamiento de un/a paciente, le estresa.					
28. Si un/a médico ordena lo que parece ser un tratamiento inadecuado para un paciente, usted lo contradice.					
29. Critica usted la información inadecuada que da el médico sobre la situación médica de un paciente.					
30. Tiene conflictos con el/la supervisor/a.					
31. Hay dificultades al trabajar con un/a enfermero/a o enfermeros/as en particular de su propia unidad, disminuye su eficiencia.					
32. Tiene pocas oportunidades de compartir experiencias y sentimientos con otras personas de su unidad.					
33. Le es difícil el trabajar con un/a enfermero/a o enfermeros/as en particular, externos/as a su unidad.					
34. Ser criticado/a por un supervisor, le produce sentimientos de odio.					

Instrumento 2

Cuestionario de Autopercepción de la calidad de Atención	
Autores	Talamantes
Edición	2009
Aplicación	Personal de enfermería del servicio de emergencia Covid-19
Administración	Individual y colectiva
Tiempo	20 min.
Finalidad	Conocer el nivel de autopercepción de los profesionales de enfermería sobre la atención que brindan al público usuario.
Confiabilidad	0,801 (Alfa de Cronbach)
Aspectos a evaluar	El instrumento está formado por 25 preguntas distribuidas en tres dimensiones: D1. Técnico-científico (7 preguntas) D2. Evaluación interpersonal (12 preguntas) D3. Aspecto del entorno (6 preguntas)
Calificación	Muy bien: (4 puntos) Bien: (3 puntos) Regular (2 puntos) Malo (1 punto)
Categorías generales	Bajo: (25 - 49) Medio: (50 - 74) Alto: (75 - 100)

Cuestionario de autopercepción de la calidad de atención

Instrucciones: Luego de leer con atención cada ítem, por favor indique con un aspa según su percepción con la que suele atender a un paciente.

	Muy bien	Bien	Regular	Malo
Dimensión: Aspecto técnico-científico y profesional				
1. Tengo una preparación técnica profesional para atender a los pacientes.				
2. Sé maniobrar los equipos con que atiende a los pacientes				
3. Reviso y controlo con frecuencia los equipos que necesita en la atención de sus pacientes				
4. Me intereso por resolver los problemas de sus pacientes				
5. Brindo informaciones claras a sus pacientes de acuerdo a su necesidad				
6. Aclaro las dudas que el paciente tiene sobre su enfermedad				
7. Asisto al paciente con prontitud Cuando el paciente siente náuseas, dolor, sangrado, etc.				
Dimensión: Autoevaluación del aspecto interpersonal	Muy bien	Bien	Regular	Malo
8. Brindo un trato cálido y cordial a los pacientes				
9. Atiendo a los familiares de los pacientes con respeto y sensibilidad				
10. Llamo por su nombre a los pacientes				
11. Me presento ante los pacientes con mi nombre				
12. Los pacientes conocen mi nombre				
13. Informo a los pacientes cuando voy a realizar algún procedimiento de enfermería				
14. Trato de evitar cualquier incidente y				

desavenencia al paciente que atiende				
15. Soy respetuosa con los pacientes que atiende				
16. Guardo discreción con los pacientes que atiende				
17. Soy compasiva ante el dolor de los pacientes				
18. Le dedico el tiempo necesario ante las necesidades de tus pacientes				
19. Transmito confianza al paciente que atiende				
Dimensión: Aspecto del entorno o del confort	Muy bien	Bien	Regular	Malo
20. Al momento de asistir un paciente cuido su privacidad				
21. Mantengo las medidas de higiene al paciente que atiende				
22. A la hora del descanso de los pacientes, facilitó la tranquilidad				
23. Me preocupo si el paciente siente frío, calor, iluminación				
24. Permito que, en ausencia de los familiares, los pacientes tengan una vida más llevadera				
25. Tomo las medidas necesarias para evitar accidentes al paciente				

Anexo 5. BASE DE DATOS

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
NURSING ESTRÉS SCALA																				
ENCUESTA	ITEM-1	ITEM-2	ITEM-3	ITEM-4	ITEM-5	ITEM-6	ITEM-7	ITEM-8	ITEM-9	ITEM-10	ITEM-11	ITEM-12	ITEM-13	ITEM-14	ITEM-15	ITEM-16	ITEM-17	ITEM-18	ITEM-19	ITEM-20
1	3	3	4	2	2	2	2	1	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	
2	4	4	2	3	3	1	3	1	3	3	2	3	3	4	2	4	2	3	2	
3	5	4	3	3	1	2	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	
4	3	3	2	3	3	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3	3	2	1	3	
5	4	3	3	2	2	1	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	3	2	5	
6	4	4	4	3	3	2	2	1	3	3	4	3	4	4	2	2	3	4	3	
7	5	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	4	3	4	2	2	3	
8	3	3	4	1	1	3	1	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	3	3	
9	4	4	3	1	2	3	2	3	4	2	4	4	3	3	3	4	2	3	2	
10	5	3	4	2	1	2	1	2	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	
11	4	5	4	3	2	1	1	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	2	1	
12	4	3	3	2	1	2	2	3	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	
13	3	4	3	4	4	3	2	2	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	1	
14	3	2	3	4	2	1	1	2	5	3	3	3	2	3	3	2	3	1	4	
15	3	1	3	4	2	2	1	2	5	3	4	4	3	3	3	2	2	2	4	
16	4	3	2	5	2	1	1	3	5	4	3	4	3	4	4	3	2	2	5	
17	5	3	3	4	1	1	1	1	5	4	2	4	3	2	4	3	2	3	4	
18	4	1	2	5	3	1	1	2	5	3	3	3	2	3	3	1	3	2	5	
19	5	3	4	5	2	2	1	1	5	4	3	5	4	4	4	3	3	2	3	
20	5	3	2	4	2	1	1	2	5	3	4	5	3	2	3	2	3	3	4	

Anexo 6. AUTORIZACIÓN DE INSTITUCIÓN DE INVESTIGACIÓN

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

“Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia”

Lima SJL, 03 de diciembre del 2021

N°Carta P.392 – 2021--II EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Dra. Maria Elena Revilla Velásquez

Directora

OEAIDE del INSN

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **SULLCA BECERRA ANA MARIA.**

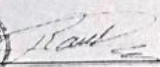
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **SULLCA BECERRA ANA MARIA.** identificado(a) con DNI N.°07968671 y código de matrícula N° 7002541730; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

ESTRÉS LABORAL EN PANDEMIA POR COVID-19 INFLUYE EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EJERCIDA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA PEDIÁTRICA DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO, 2021.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,


Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

Cc. Interesado,
Administrativo (KJGL)



LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184

DECLARACIÓN DE ADMISIÓN INSTITUCIONAL DEL PROYECTO

Los abajo firmantes, certificamos que hemos revisado el proyecto titulado:

Estrés laboral en pandemia por COVID-19 influye en la calidad de atención brindada del personal de enfermería pediátrica del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2021.

presentado por el(la) investigador(a): Lic Ana María Sulca Becerra

y que se realizará en: Servicio Medicina E

En base a nuestra evaluación, hemos procedido a declararlo viable y admitido, comprometiéndonos a otorgar las facilidades para su adecuada ejecución y supervisar el cumplimiento de las normativa vigente en el INSN y cualquier otra aplicable a la realización de proyectos de investigación en salud, sea nacional o internacional.

Lima - Perú, domingo, 12 de Diciembre de 2021

Servicio/unidad operativa:	<i>Contingencia COVID Medicina E</i>	MINISTERIO DE SALUD INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO AREA CONTINGENCIA COVID - 19 ----- Dra. CYNTHIA LEGNA HUBY MUÑOZ Coordinadora Covid - 19 C.M.P. N° 35795 RNE N° 27143
Nombre completo del jefe:	<i>Cynthia Legna Huby Muñoz</i>	
		Firma
Departamento/oficina:	<i>Departamento de Medicina Pediátrica</i>	MINISTERIO DE SALUD Instituto Nacional de Salud del Niño ----- M.C. Carlos Alfonso Paz Soldan Villarreal Jefe del Dpto. de Investigación, Docencia y Atención en Medicina Pediátrica
Nombre completo del jefe:	<i>Carlos Alfonso Paz Soldan Villarreal</i>	
		Firma
Dirección ejecutiva (si corresponde):		
Nombre completo del director:		
		Firma



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SULLCA BECERRA ANA MARIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrés laboral en pandemia por COVID - 19 influye en la calidad de atención ejercida del personal de enfermería pediátrica del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
SULLCA BECERRA ANA MARIA DNI: 07968671 ORCID 0000-0003-0816-7529	Firmado digitalmente por: ASULLCAB el 06-01-2022 17:26:10

Código documento Trilce: INV - 0484712