



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por  
el personal de salud. Micro Red, Ascope, 2022

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

**AUTORA:**

Arevalo Castillo, Irma Karen ([orcid.org/0000-0002-4387-8839](https://orcid.org/0000-0002-4387-8839))

**ASESORA:**

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda ([orcid.org/0000-0001-5099-1314](https://orcid.org/0000-0001-5099-1314))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**TRUJILLO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

### **A DIOS TODOPODEROSO**

*Por ser parte de mi éxito día a día, por conservarme en lo más profundo de su corazón al guiarme con luz en el camino de la vida, con salud, inteligencia y perseverancia.*

### **A MIS PADRES Y HERMANOS:**

*Por su cariño, su apoyo, su dedicación, al ayudarme a ser una persona mejor cada día y por tanto esfuerzo para que yo alcanzara este triunfo.*

### **A MI HERMANA ANDREA:**

*Por ser parte de mis triunfos, consejos y empuje para alcanzar victoriosa mis metas trazadas.*

**Irma K. Arevalo Castillo**

## **Agradecimiento**

### **A mi asesora**

Dra. Miryam Griselda Lora Loza, por darme la oportunidad de contar con su conocimiento, paciencia, simpatía, tiempo, comprensión y por guiarme día a día en la realización y culminación del presente trabajo de investigación.

### **A los docentes de Postgrado**

Por brindarme su sabio aporte y orientación con las herramientas necesarias para la ejecución del presente trabajo de investigación.

### **Al personal de salud de la Micro Red “Ascope”**

Micro Red, Ascope en los establecimientos: (a) H.P. Ascope “Rosa Sánchez de Santillán”, (b) P.S. Mocan, (c) C.S. 3 de Octubre-Roma, (d) C.S. Casa Grande. Por brindarme en todo momento las facilidades para poder realizar la presente investigación, en especial a todo el equipo de salud por su valiosa participación y tiempo en el presente estudio.

**Irma K. Arevalo Castillo**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	19
3.1.1. Tipo de investigación.....	19
3.1.2. Diseño de investigación .....	19
3.2. Variables y operacionalización .....	20
3.3. Población, muestra y muestreo .....	20
3.3.1. Población .....	20
3.3.2. Muestreo .....	21
3.3.3. Unidad de análisis .....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	22
3.4.1 Técnica.....	22
3.4.2. Instrumento de investigación.....	22
3.4.3 Validez y confiabilidad.....	23
3.5. Procedimientos .....	23
3.6. Método de análisis de datos .....	24
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN .....	31
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES .....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Relación entre Estrés Laboral y Autopercepción de la Calidad de atención en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022</i> .....	26
Tabla 2 <i>Nivel de Estrés Laboral del personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022</i> .....	27
Tabla 3 <i>Relación entre Estrés Laboral y Aspecto técnico - científico y profesional en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022</i> .....	28
Tabla 4 <i>Relación entre Estrés Laboral y Relaciones Interpersonales interacción proveedor – usuario en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022</i> .....	29
Tabla 5 <i>Relación entre Estrés Laboral y Aspectos del entorno o del confort en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022</i> .....	30

## Resumen

La problemática del estrés viene afectando la salud y el trabajo de los colaboradores de instituciones estatales y privadas, impactando a su vez la calidad de atención de los pacientes. Por ello, se formuló como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la calidad de atención en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud. La metodología que se utilizó fue tipo aplicada, con diseño no experimental-descriptivo, correlacional y corte-transversal. Asimismo, la muestra fue de 80 profesionales de la salud, a quienes se aplicó instrumentos validados: cuestionario de estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por el personal de salud. Los resultados procesados (SPSS-25) indicaron que los encuestados presentaron estrés laboral leve y autopercepción de la calidad de atención muy favorable (7,5%), moderado-favorable (22,5%) y alto-desfavorable (62,5%), asimismo se realizó el análisis descriptivo (tablas y gráficos) e inferencial (Rho de Spearman) con un coeficiente de correlación (0,866), concluyendo que existe una correlación inversa negativa-fuerte y significativa ( $0,000 < 0,05$ ); lo cual significa que mientras exista un alto nivel de Estrés laboral existirá un nivel desfavorable de Autopercepción de la Calidad de atención en los profesionales de la salud.

**Palabras clave:** Estrés en el puesto de trabajo, autopercepción, calidad de la atención de la salud, motivación, condiciones de trabajo.

## Abstract

The problem of stress is preceded by the health and work of collaborators of state and private institutions, in turn impacting the quality of patient care. For this reason, the objective was to determine the relationship between work stress and the self-perception of the quality of care in the health personnel of the institutions that provide health services. The methodology that was improved was an applied type, with a non-experimental-descriptive, correlational and cross-sectional design. Likewise, the sample consisted of 80 health professionals, to whom validated instruments were applied: questionnaire on work stress and self-perception of the quality of care provided by health personnel. The processed results (SPSS-25) indicated that the respondents presented mild work stress and self-perception of the quality of care very favorable (7.5%), moderate-favorable (22.5%) and highly-unfavorable (62, 5%), the descriptive (tables and graphs) and inferential (Spearman's Rho) analyzes were performed with a conversion coefficient (0.866), concluding that there is a negative-strong and significant inverse correlation ( $0.000 < 0.05$ ); which means that while there is a high level of work stress there will be an unfavorable level of self-perception of quality of care in health professionals

**Keywords:** Stress in the workplace, self-perception, quality of health care, motivation, working conditions.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad a causa del Covid-19, se observa con mayor frecuencia como el estrés afecta la salud y el trabajo de los colaboradores de instituciones estatales y privadas generando un pésimo desempeño en las labores que realizan (Bellido et al., 2021). Y debido al estrés laboral los empleados de las organizaciones presentan alteraciones negativas en su salud cada vez más frecuente, como desmotivación, ansiedad y desgaste, en consecuencia, también ocasiona menos rentabilidad a la institución, lo cual también le genera al colaborador la preocupación por conservar su puesto de trabajo (Anand & Srinath, 2021), por lo cual cabe resaltar que este problema afecta tanto a países emergentes y subdesarrollados (Cares et al., 2022). Por otro lado, esto se suma al impacto en la calidad de atención, ya que el profesional de salud experimenta además irritabilidad, desconcentración y en algunos casos falta de empatía hacia el paciente y familiares, por mencionar algunos, lo cual causa suma preocupación pues afecta negativamente en el proceso de recuperación del paciente (Valero et al., 2020). Además, que la calidad de atención en el sector salud como otros sectores, debe dirigirse a satisfacer sus demandas y a la búsqueda de los déficit encubiertos, con la instauración de las medidas correctoras pertinentes, incluyendo actividades de promoción y prevención en la salud (Henaó et al., 2021).

A nivel mundial, aproximadamente más del 60% de colaboradores notifican altos niveles de estrés que se vinculan al aumento significativo de la demanda de servicios de salud (Organización de Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades [CDC], 2022). En Francia, se halló que el 20% de la población presenta estrés por miedo a perder su trabajo, el 30% indicar ir a menudo de prisa, y otro 30% indica haber tenido algún comportamiento hostil dentro de su empleo en el último año (Instituto Nacional de Investigación y Seguridad para la Prevención de Accidentes y Enfermedades Profesionales de Francia [INRS], 2022). En Estados Unidos, se evaluó el estrés laboral de trabajadores de la salud y se encontró que el 43 % sufría de sobrecarga de trabajo, mientras que el 38 % informó experimentar ansiedad o depresión (Asociación Médica Estadounidense [AMA], 2021).

A inicios del COVID-19 la calidad de atención en salud se ha visto afectada por múltiples motivos; pues los riesgos de salud se incrementaron y las instituciones

de salud tuvieron que interrumpirse y reorganizarse, motivos por los que la atención a los pacientes en tratamiento de problemas cardiovasculares y diabetes se tuvo que suspender. Y por ello, los profesionales de salud capacitados y encargados de esta área fueron reubicados a otras unidades de salud para contrarrestar la enfermedad del COVID-19 (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2020).

En Latinoamérica, el 42% de empleados en Chile presento niveles altos de estrés (CNN Chile, 2019). Asimismo, se halló en el mismo país que el estrés laboral afecta al 74% de las mujeres y al 61% de los hombres (Editorial El Mostrador, 2021). En Colombia en el personal asistencial de instituciones de salud, se encontró que el 29% de encuestados presentaron un alto nivel de estrés laboral a nivel fisiológico (Sarsosa & Charria, 2018).

En Perú, más del 50% de peruanos sufre de estrés laboral crónico a causa del trabajo desde casa y el desempleo, lo mencionado aumento durante el segundo confinamiento de la actual pandemia (Lizama, 2021). A finales del primer año luego de la pandemia por el Covid-19, más del 50% de colaboradores en Perú manifestó haber sentido estrés durante sus jornadas de trabajo en plena pandemia, y el 72% de ellos afirmo que como consecuencia experimentaron depresión (Mendoza, 2020).

La presente investigación se realizará en los establecimientos del centro de salud Micro Red de Ascope: (a) H.P. Ascope "Rosa Sánchez de Santillán", (b) P.S. Mocan, (c) C.S. 3 de octubre-Roma, (d) C.S. Casa Grande, ubicado en la Libertad, Perú. El problema que se presenta es respecto a la calidad de atención brindada por el personal de salud (profesionales de la salud personal de enfermería, médico, obstetras, Nutricionistas, odontólogos y psicólogos (varones y damas) que laboran en la Micro Red de Ascope) y en base a ello y al estrés debe mejorar la realidad local, lo cual se debe al aumento de la demanda en los servicios de salud a causa del COVID-19, y otras enfermedades dentro del país, así como también la falta del personal del salud para darse abasto en la atención de los pacientes, lo cual genera sobrecarga laboral y probablemente un mal desempeño en la calidad de atención brindada por el personal de salud.

Ante lo expuesto se formula el problema: ¿Existe relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la calidad de atención en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022?.

El estudio desde el punto de vista teórico se justifica principalmente en dar a conocer la relación entre las variables de estudio “estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por el personal de salud. Micro Red, Ascope, 2022”. Y en base a los hallazgos encontrados, se plantearán posibles soluciones y recomendaciones al problema hallado en beneficio de la sociedad. Es necesario obtener más evidencia sobre las variables estudiadas para así mejorar la atención que vienen recibiendo los pacientes del centro de salud Micro Red en Ascope y así promover la salud en beneficio de los pobladores de Ascope. Por otro lado, la investigación se justifica desde el aporte teórico pues busca incrementar incrementara el conocimiento científico existente sobre las variables estudiadas, ya que al conocer la relación de las variables se permitirán proponer medidas de solución que disminuyan los índices de baja calidad de atención por parte del personal de salud. En cuanto a la justificación práctica, en esta investigación, los motivos fueron la carga de trabajo incrementada en parte por el Covid-19 y nuevos casos de tuberculosis en Ascope; lo cual a su vez también genera condiciones laborales insatisfactorias, por lo antes mencionado el estudio es original. Asimismo, se busca conocer la relación entre las variables y plantear estrategias para lograr reducir el estrés laboral en el personal de salud de Ascope y mejorar por ende su calidad de atención. La investigación beneficiara a toda la población de Ascope y ayudara a resolver un problema que afecta a la sociedad, el cual es que cada vez es más frecuente encontrar niveles altos de estrés laboral en el personal de salud. Es decir, se ayudará a resolver un problema real, porque en la actualidad que vivimos, el factor salud es un tema muy delicado debido a la Pandemia y escaso control de la salud para la población de nuestro país. Y, en la justificación metodología, esta investigación ayudara a crear un nuevo instrumento para recolectar datos en base a los hallazgos que presente. También ayudara en la determinación de la relación entre 2 variables de estudio y sugiere como estudiar más adecuadamente a una población, pues esta investigación posee una población y muestra representativa y delimitada. Por último, en base a la justificación social, este estudio aportara información valiosa sobre el actual escenario en el sector salud en beneficio de la sociedad, es decir, si baja el estrés laboral de los profesionales de salud, este a su vez mejorara su atención y por ende la población será beneficiada pues recibirá una mejor calidad de atención.

El objetivo general de esta investigación es: Determinar la relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la calidad de atención en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022. Así también, los objetivos específicos son: a) Identificar el nivel de estrés del personal de salud en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, b) Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión aspecto técnico - científico y profesional de la calidad de atención en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, c) Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión relaciones interpersonales o interacción proveedor – usuario de la calidad de atención en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, d) Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión aspectos del entorno o del confort de la calidad de atención en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope.

Se formuló la hipótesis alterna: Existe relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la calidad de atención en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022.

Y la hipótesis nula es: No existe relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la calidad de atención en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los trabajos previos a nivel mundial, Lima da Silva et al. (2017) en España describieron las condiciones sociales y psicológicas de enfermeros de la unidad de cuidados intensivos (UCI). La muestra estuvo compuesta por 134 profesionales de salud. Y el estudio fue transversal, donde se aplicó como instrumento de investigación el inventario de Maslach Burnout (MB) y Self Reporting Questionnaire. Como resultados se halló que el 55,3% de los colaboradores encuestados presenta un estrés laboral, de los cuales el 72,5% presenta una presión alta de estrés en el trabajo y concluyendo que el área de UCI de los hospitales es donde se presenta mayor nivel de estrés laboral para quienes trabajan en salud. Y como consecuencia del estudio, se halló los altos niveles de estrés laboral encontrados en la muestra de estudio son clave dentro del entorno de trabajo y requieren mayor atención.

Así mismo, Zehra et al. (2017) en Pakistán buscaron establecer el vínculo entre el estrés de trabajo y el compromiso de los empleados para con su organización. La muestra estuvo compuesta por 1039 médicos. Y el diseño fue transversal, donde se aplicaron cuestionarios de elaboración propios de los autores con escala de Likert. Resultando que el mayor porcentaje de varones presentan mayor índice de estrés en el trabajo; y se concluyó las variables examinadas para con su institución se relacionan significativamente.

Del mismo modo, Durand et al. (2019) en Francia determinaron el grado de estrés en el trabajo en el personal de servicios de urgencia de un hospital. La investigación utilizó el método de estudio transversal y descriptivo, con una muestra de 166 trabajadores de salud. Obteniendo como resultado que el 27% presentó estrés laboral, el 19% manifestó niveles altos de insatisfacción laboral y el 36% indicó tener temor a cometer errores. Llegaron a las siguientes conclusiones que la tensión laboral es superior en la población activa francesa, la organización y entorno laboral son los factores mayores del estrés laboral.

También, Mesa (2020) en España estableció la relación entre estrés laboral

percibido y ansiedad en un hospital, en una muestra de 258 trabajadores. Se usó una metodología descriptiva, correlacional, de enfoque cuantitativo y como instrumento la versión castellana de la escala "The nursing stress scale - NSS" de Gray-Toft y Anderson (1981). Los resultados hallados fueron el 56% de las mujeres y el 39% de los hombres encuestados presentan niveles altos de estrés laboral. Asimismo, se concluyó que tanto el estrés laboral y la ansiedad de los trabajadores de un hospital en La Laguna se relacionan significativamente.

Además, Aldhuwayhi et al. (2021) en Arabia Saudita describieron los niveles de estrés, los calmantes del estrés y los mecanismos de afrontamiento entre los odontólogos de Arabia Saudita en el contexto de pandemia. Se tuvo como muestra a 206 profesionales de salud. El estudio fue descriptivo y se empleó como cuestionario la escala de puntuación de estrés de Cohen. Los resultados mostraron que, el 69% de varones y el 31% de mujeres evidenciaron un nivel alto de estrés en el trabajo, además la mayoría del personal de salud usaban ver TV/móvil/computadora (80%) como antiestrés, seguido de atracones (64%), ejercicio (44 %), fumar (32 %), bricolaje (bricolaje; 23 %) y meditación (17 %). Concluyendo que el personal de salud masculino en Arabia Saudita es quien presenta mayor nivel de estrés laboral.

También, Cuevas (2018) en República Dominicana buscó determinar la relación entre los niveles de estrés laboral y la autopercepción de la calidad de atención al paciente de un hospital. El estudio fue cuantitativo correlacional y transversal. Los instrumentos aplicados fueron el inventario de estrés de Wolfgang y el cuestionario de autopercepción de calidad de Talamantes et al. (2009) a una muestra de 35 profesionales de salud de turno mañana y tarde. Los resultados fueron hallados mediante Spearman e indicaron que existe relación inversa significativa (-,484) entre las 2 variables investigadas.

Asimismo, Lucero et al. (2021) en Ecuador determinaron el vínculo entre el estrés en el trabajo y la autopercepción del personal de salud en un hospital, con una muestra de 51 colaboradores. Y el diseño fue investigación básica, no experimental, transversal y descriptiva. Y los datos fueron evaluados mediante

Pearson. Además, se aplicó el instrumento cuestionarios de estrés laboral y de autopercepción de salud. Como resultados se halló que los pacientes atendidos por los profesionales de la salud son ignorados en un 84,51%. Así mismo, los colaboradores de enfermería fueron quienes presentaron mayor estrés laboral en un 98%. Concluyendo que existe una correlación negativa alta (-0,837) entre la autopercepción de salud y el estrés laboral.

Del mismo modo, Molina et al. (2019) en Chile buscaron identificar los factores de estrés en el trabajo que ocasionan riesgos en la salud del personal de UCI. La muestra estuvo compuesta por 37 enfermeros. Y el diseño fue Estudio descriptivo transversal. Se aplicó el instrumento NSS. Y como resultados se halló que el 48.6% prioriza a la carga de labores como factor principal de estrés en el trabajo, así también el 70% indicó que la falta de personal capacitado incrementa el ambiente psicológico tenso. Concluyendo que el estrés a causa del trabajo en el departamento de enfermería ocasiona un inadecuado control de los pacientes, a su vez los factores psicológicos están más presentes en comparación a los factores sociales.

También, Torrecilla et al. (2021) en Argentina describieron los niveles de ansiedad y estrés laboral en el área de enfermería de COVID-19. El estudio fue descriptivo y transversal, la muestra fue de 52 enfermeros. Se aplicó un cuestionario validado por cada variable. Y como resultados se halló que el 72% posee un nivel elevado de estrés laboral, y ansiedad (14%). El 81% indicó que se debe al cansancio físico durante el desarrollo de sus jornadas en el hospital, mientras que el 77% indicó que es debido al desgaste mental, por otro lado, el 73% se señaló como falta de energía y 75% presenta demasiadas preocupaciones. Y por último se concluyó que los niveles elevados de ansiedad y depresión se relacionan significativamente entre sí.

También, Cachiguango (2020) en Ecuador busco determinar como influye el estrés laboral en la calidad de servicio que se brinda a los pacientes de un hospital. La muestra fue conformada por 42 colaboradores de enfermería de ambos sexos. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, no experimental, transversal y correlacional;

y se aplicó el instrumento de la prueba de MB Inventory. Como resultados se halló que el 94% de encuestados son de género femenino; y del total de encuestados el 50% indican estar agotados emocionalmente a nivel bajo, otro 50% presenta despersonalización moderada y en cuanto a realización personal se refiere a un 62%. Concluyendo que en el hospital que fue objeto de estudio el estrés laboral no influye en cuanto a la buena calidad de atención.

Además, Maldonado et al. (2020) en México analizaron el nivel de fatalismo y estrés laboral durante el Covid-19 en personal de enfermería. La muestra fue de 551 profesionales enfermeros. Y el estudio fue tipo cuantitativo, de alcance correlacional, diseño observacional, transversal, no probabilístico y se aplicó la escala de fatalismo y escala de estrés relacionados a la actual pandemia. Como resultados se halló que el 3% de quienes fueron encuestados presento niveles altos de estrés laboral, 60% nivel medio y el 37% un nivel bajo; asimismo, el 39% presento fatalismo presente ante el hecho de un posible contagio. Concluyendo que existe relación negativa muy baja (-0,236) entre los constructos estudiados en profesionales de enfermería.

Igualmente, en Perú, Ramírez et al. (2022) en Tumbes determinaron el vínculo entre el estrés en el trabajo y cumplimiento laboral de profesionales de enfermería en emergencia de un hospital. La muestra estuvo compuesta por 33 licenciados en enfermería. Y el diseño fue nivel descriptivo-correlacional transversal y un diseño no experimental se usó la correlación de Spearman. Se aplicó la Escala para medir el estrés laboral y la Guía observacional del enfermero. Como resultados se halló que el 78% de encuestados presenta estrés laboral y un nivel regular de desempeño, lo cual hace notar que la mayoría de quienes laboran en el hospital mencionado presentan momentos de sintomatología física y psicológica de estrés laboral que se caracteriza por malestar general. Por ello se concluyó que existe relación significativa inversa (-,579) entre la presión laboral y la aceptación de los empleados en el departamento de atención médica de emergencia.

Del mismo modo, Gómez et al. (2021) en Lima relacionaron el estrés laboral y hábitos parafuncionales en enfermeras de la Clínica Ricardo Palma. La muestra

se conformó por 152 enfermeras. Y el diseño fue enfoque cuantitativo de diseño metodológico correlacional y transversal, y se aplicó el instrumento la escala de Maslach. Como resultados se halló que el 52,6% de las licenciadas de enfermería presentan nivel de estrés moderado; el 37,5% presenta nivel de estrés severo y el 9,9% presenta nivel de estrés leve. Así mismo, el 58,6% presenta hábitos parafuncionales y el 41,4% no presenta hábitos parafuncionales. Concluyendo que existe relación negativa entre el estrés laboral y hábitos parafuncionales en las enfermeras encuestadas.

Además, Torres (2021) en Arequipa determino la relación entre estrés laboral y satisfacción del personal de enfermería en un hospital público. La muestra estuvo compuesta por 36 personas. El estudio de Torres fue descriptivo, relacional, transversal y se aplicó el instrumento el Cuestionario de Demanda, Control y Apoyo Social de Karasek. Como resultados importantes se halló que el 83% evidencio estrés laboral alto, muy alto (2.8%), bajo (11.1%) y muy bajo (2.8%). Así también el 39% evidencio satisfacción laboral promedio, el 36.1% insatisfecho, el 8.3% muy insatisfecho y el 16.7% satisfecho. Concluyendo la satisfacción y estrés en el trabajo guardan relación significativa.

También, Del Rosario et al. (2021) en Lima Norte determinaron los niveles del estrés del personal de enfermería en hospitales de Lima Norte. La muestra estuvo compuesta por 114 enfermeros del servicio de hospitalización y emergencia. El estudio fue de enfoque cuantitativo, y su diseño metodológico no experimental, descriptivo y transversal y se aplicó el instrumento NSS. Como resultados se halló que, más del 50% presenta estrés de nivel bajo de estrés laboral, el 41% nivel medio y un mínimo porcentaje representado por el 1,8% de nivel alto. En conclusión, el personal profesional de enfermería en su mayoría indica tener un bajo nivel de estrés.

Del mismo modo, Carrasco et al. (2020) en Chimbote determinaron la relación entre la satisfacción y los estresores laborales del personal profesional de enfermería durante el pandemia COVID-19. El estudio fue correlacional y transversal, efectuado a 60 colaboradoras de UCI por medio de 2 cuestionarios con

escala Likert. Se halló como resultados que el 63% de colaboradoras presentan estrés laboral y satisfacción mediana, así como el 52% presentan estrés personal. Por último, se concluyó que se encontró asociación significativa entre la satisfacción laboral y los estresores ambiental.

Igualmente, Calderón & Rivas (2021) en Lima Perú describieron los factores laborales y el vínculo que guardan con el estrés en el trabajo de enfermería. La muestra estuvo compuesta por la muestra de 70 licenciadas de enfermería. La investigación fue descriptiva-correlacional y se aplicó el cuestionario de Fornés y MB. Como resultados se halló que los factores que se relacionan al entorno laboral se presentan en un 53% del ambiente como: temperatura inadecuada en un 67%, sobrecarga laboral en un 79% y clima de la organización poco saludable en un 64%. Por último, esta investigación concluyó que existe un vínculo significativo entre las 2 variables estudiadas.

Asimismo, León (2020) en La Libertad busco determinar la relación entre el estrés laboral y el estilo de vida. La muestra fue conformada por 66 del personal de un hospital del estado, a quienes se aplicó 2 cuestionarios (PEPS-I del autor Nola Pender en 1996 y MB). Se halló como resultados que el 35% de encuestados presenta niveles poco saludables de estilos de vida y estrés laboral alto en un 39%. Además, el 52% presente un nivel saludable de estilos de vida, de los cuales el 33% posee estrés laboral a nivel medio. Y se concluyó que la relación entre los 2 constructos es negativa y al mismo tiempo significativa.

Además, Lecca (2020) en La Libertad determino la relación entre el estrés laboral y la comunicación del personal que labora prestando asistencia en centros de salud de la Libertad. Esta investigación fue de tipo descriptiva-correlacional y transversal donde la muestra estuvo compuesta por 53 colaboradores a quienes se aplicaron 2 cuestionarios de creación propia de Lecca. Como resultados, el 70% de los trabajadores encuestados una pésima comunicación entre sus demás compañeros y el 43% de ello presento niveles altos de estrés laboral. Concluyendo con la existencia de relación significativa entre el estrés laboral y la comunicación. Para profundizar sobre las 2 variables, esta investigación se sustentará en teorías

científicas. La primera variable Estrés laboral, se refuerza en la teoría del Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa de Siegrist en 1996, este modelo de estrés relacionado al trabajo es considerado como uno de los más sólidos a través de los años, y se refiere a que el estrés laboral también se debe a la desigualdad entre el esfuerzo de los profesionales y el cumplimiento de su trabajo y las recompensas que recibe (Siegrist, 1996).

El estrés laboral, definido como una combinación de un alto nivel mental descontrolado y un bajo apoyo social que recibe el empleado por parte de sus compañeros, o en un ambiente donde hay trabajo insuficiente, relaciones fuertes y conflictos, es así como la desigualdad puede ocurrir entre el individuo, su trabajo y la organización donde trabaja, la incapacidad percibida para hacer frente a condiciones de trabajo estresantes (Hernández et al., 2012). Así mismo, es la percepción que tiene una persona de su lugar de trabajo, comenzando con sentimientos de ansiedad o sentimientos que otros no pueden manejar, por lo que los empleados en el lugar de trabajo comienzan a sentirse emocionalmente o incluso sin interés (Dollard et al., 2019).

Además, según ideas generalizadas, el estrés bueno permite que los empleados se desempeñen al máximo, mientras que el estrés malo enferma a las personas (Deng et al., 2019), pues es la reacción a una situación estresante que se va instalando con el tiempo; ya que todos los días en el trabajo se tiene la impresión de que lo que se pide en el ámbito profesional supera las capacidades del colaborador (Wainwright & Michael, 2002). El estrés laboral es, por tanto, un conjunto de reacciones físicas y emocionales nocivas que pueden producirse en caso de conflictos entre lo que demanda a nivel laboral el trabajador y el grado de control que ejerce el trabajador sobre la satisfacción de dichas demandas (Ornek & Esin, 2020).

Así como también se menciona que es un ejemplo de cambios que se dan en condiciones donde los colaboradores están frente a tareas no relacionadas a sus conocimientos, experiencia o cualidad (Hernández et al., 2012). El estrés relacionado con el trabajo, malas condiciones de trabajo e insatisfacción con el

salario juegan un papel importante y están vinculados a una mayor intención de los profesionales sanitarios de dejar su profesión antes y para poder responder a petición de los profesionales de la salud, por lo tanto, es esencial contar con buenas condiciones para trabajar en el sistema de salud (Salinas, 2012).

Cabe destacar que los factores que crean un alto nivel de estrés están influenciados por condiciones relacionadas con la institución donde laboran, como factores externos e internos, pues el estrés ocupacional se relaciona con la ausencia de gestión y organización existente en un ambiente de trabajo influyente de forma negativa en el desempeño de los trabajadores (Yoon et al., 2018), lo cual conduce al ausentismo en el lugar de trabajo provocando un incremento de carga laboral, como resultado de las demandas laborales de hoy, hay presión para trabajar; además, el empleado entiende el estrés como un todo, le ayuda a estar alerta, motivado y en situaciones que le permitan trabajar y aprender, pero esto en función del material del que disponga y de la identidad de cada individuo (Rabei et al., 2020).

El estrés es el conjunto de reacciones desencadenadas por el organismo para adaptarse y afrontar una situación percibida como difícil o amenazante, así como también se considera el verdadero mecanismo de defensa, el estrés es por tanto una reacción humana e instintiva de adaptación natural a un acontecimiento, ya sea personal o profesional. Un concepto interesante destaca al estrés laboral es un fenómeno que afecta a muchas personas, a pesar de las diversas medidas implantadas en las organizaciones, lo cual se da en un nuevo entorno con nuevas formas de trabajar, como la oficina en casa, que poco a poco se está convirtiendo en parte de los hábitos profesionales, los límites entre la vida profesional y la vida personal son cada vez más difusos (Selamu, 2017).

Esto puede causar mucho estrés para algunas personas que no pueden encontrar un escape de la presión del trabajo en su entorno personal (Hernández et al., 2012). En otro contexto, el estrés en el trabajo también puede ser causado por un mal ambiente o condiciones de trabajo particularmente difíciles con repercusiones terribles como el acoso moral, por ejemplo (Brunner et al., 2019).

En cuanto a las dimensiones del estrés laboral, son las manifestaciones psicósomáticas, las enfermedades psicósomáticas a causa del estrés laboral presentan síntomas físicos cuyo origen está ligado, al menos en parte, al estado psíquico (Hernández et al., 2012). Por lo tanto, aparecen como la expresión corporal de las tensiones psicológicas: dolor, parálisis, calambres, espasmos, ataques convulsivos (Hultén et al., 2022). Las enfermedades psicósomáticas se materializan a través de síntomas físicos que afectan a un órgano y cuyas causas son esencialmente emocionales; estas causas psicológicas pueden ser brutales (muerte, divorcio, separación, accidente, pérdida del trabajo, etc.), hacer que las defensas naturales del trabajador bajen repentinamente y provoquen efectos negativos (Wainwright & Michael, 2002).

La caída de las defensas naturales que puede provocar una enfermedad no es sólo el resultado de un trauma, sino que puede darse en personas con un nivel de ansiedad permanentemente alto, o con estados depresivos, o que viven en situaciones de angustia moral, estrés y tensión durante mucho tiempo; cuando estas condiciones duran mucho tiempo, el aparato psíquico agotado puede dejar de ser capaz de mantener el equilibrio y descompensarse en un modo psíquico o en un modo somático (Havermans et al., 2018). También se indica que el dolor psicósomático es el dolor físico causado o aumentado por factores mentales y emocionales (Salinas, 2012). Puede ser inducida por una situación de estrés crónico (conflictos profesionales o familiares, dificultades económicas, etc.) o como consecuencia de una emoción fuerte, a veces enterrada y sin digerir (separación, shock emocional, abandono, duelo, etc.) (Purohit & Vasava, 2017).

Como regla general, el dolor psicósomático se da cuando se han eliminado otras causas y no hay un significado físico para el dolor. El diagnóstico se confirma por la existencia de una situación psicosocial, personal o profesional difícil, especialmente si un trauma o molestia psíquica precedió a la aparición del dolor (Hernández et al., 2012). Cuando la psique está desequilibrada, y en caso de estrés, el cuerpo sufre cambios bioquímicos hormonales y neurológicos (sistema nervioso autónomo) que pueden perturbar el conjunto de la organización (Farahat

et al., 2021), estos cambios conducen, especialmente durante el estrés crónico, a un aumento del tono muscular y a la acidosis tisular y, por lo tanto, provocan rigidez e inflamación del sistema musculoesquelético (Selamu, 2017).

Este fenómeno está ligado a la aparición de tensión, dolor y reumatismo en personas que se encuentran bajo estrés constante. Si una estimulación emocional es de corta duración, el organismo vuelve a su estado de equilibrio una vez que las cosas se han (Wainwright & Michael, 2002). Por el contrario, si se trata de una emoción fuerte, repetida o prolongada en el tiempo, el organismo tiene dificultades para restablecer el equilibrio y pone en marcha fenómenos adaptativos y compensatorios que son señales de alerta: trastornos del sueño, trastornos funcionales, cansado, dolor y tensión, cambio de postura, compensación alimentaria, adicciones (Hernández, 2010).

El dolor psicósomático puede localizarse en cualquier parte del cuerpo. Generalmente se acompañan de tensiones musculares, ligamentosas o fasciales difíciles de liberar con las técnicas manuales habituales (Dagget, 2016). Dolores de cabeza, de espalda y de estómago son algunas de las quejas más comunes: el dolor de cabeza o la migraña a menudo se asocian con trastornos emocionales, eventos relacionados con el estrés o traumáticos, el dolor psicósomático de origen visceral se localiza generalmente en el estómago, intestino o colon; ocurren después de una molestia y el dolor de espalda crónico a menudo también tiene una connotación psicósomática (espalda, cervical, trapecio, etc.) (Yoon et al., 2018).

En segundo lugar, motivación laboral, se refiere a la forma de lograr un alto nivel de logro de los objetivos organizacionales, de la misma depende la satisfacción de las necesidades de cada individuo pueden universales (Hernández, 2010). Por ejemplo, un empleado motivado en su trabajo suele ser mejor que varios empleados desmotivados y para promover su bienestar laboral tanto como sea posible, existen varios métodos a implementarse en las empresas (Salinas, 2012).

En tercer lugar, condiciones laborales, las cuales abarcan aspectos

materiales (limitaciones físicas, medios, condiciones sanitarias, etc.), organizativos (tiempo de trabajo, ritmo de trabajo, autonomía y libertad de acción, etc.) y psicosociales (relaciones con los clientes, jerarquía y compañeros, sentimiento de utilidad, etc.), en que se desarrolla la actividad profesional (Hernández et al., 2012). El trabajo tiene muchos efectos, positivos o negativos, sobre la salud física y mental, y es la forma en que se organiza lo que puede mejorarlo o debilitarlo (Brunner et al., 2019). Por ejemplo, tener los medios para hacer un trabajo de calidad es un factor de bienestar psicológico; o bien, las consecuencias negativas de llevar cargas pesadas se mitigan si la organización da tiempo para realizar los gestos adecuados, limita su repetición, pero también si hay un colectivo de trabajo en el que apoyarse (Wainwright & Michael, 2002).

Las malas condiciones de trabajo pueden dar lugar a diversos trastornos: sensación de inutilidad o incluso depresión, fatiga, desgaste, trastornos musculoesqueléticos o cardiovasculares, cánceres, accidentes, etc. Por eso es necesario observar las condiciones de trabajo en todas sus dimensiones cuestionando al propio trabajador porque es el mejor conocedor (Dollard et al., 2019).

Y en cuarto lugar, la demanda laboral, esta dimensión es concerniente a la cantidad de horas laboradas que se ejecutan en un puesto de trabajo, de igual modo se refiere a la eficacia implicada, periodicidad, regularidades y nivel de concentración para desarrollar las labores pertenecientes a la plaza cubierta (Hernández, 2010).

Por otro lado, la Autopercepción de la Calidad de atención, es definida como la autoconciencia del ser humano, e importante para profesionales en salud que constantemente están en interacción con una variedad de pacientes; por medio de la percepción, el individuo busca comportamientos adaptativos sobre la base del conocimiento extraído de todo lo que ocurre en su entorno en especial de carácter informativo, pues ello origina modificaciones en su accionar (Sierra et al., 2009). La percepción se influencia por variedad de factores vinculados a la salud y ánimo de quien lo observa, formación, antecedentes culturales, perspectivas de enfermedad,

longevidad y motivación; por todo ello, se dice que está organizado por la motivación, aprendizaje, pensamiento y capacidad de vida (Donabedian, 1988).

Estos factores son importantes cuando se habla de la autopercepción; así también el profesional que presta servicios en el sector salud percibe su propio desempeño en base a la calidad del servicio que da a sus pacientes (Marín et al., 2017). La percepción va más allá del nivel de la inteligencia solamente, se manifiesta en el dominio público, por lo tanto, incluye un estudio de todos los aspectos del cuidado de la salud (Ayuso & De Andrés, 2015). En este sentido, la autoconciencia es un indicador importante, ya que permite una identidad y una confianza más segura sobre competencias puntuales a nivel profesional y la falta de estas (González et al., 1994).

En cuanto a las dimensiones de la autopercepción de la calidad de atención son: en primer lugar, Aspecto técnico – científico y profesional, incluye un prerequisite para la atención brindada por los prestadores de salud, que incluye principalmente el conocimiento de información sistémica y pautas de intervención basadas en evidencia científica y, por lo tanto, validadas (Sierra et al., 2009). El objetivo es resolver el problema del paciente de manera efectiva, segura y rápida, de modo que un equipo de profesionales en activo pueda garantizar que las necesidades multidimensionales del paciente se satisfagan por completo (Donabedian, 1988). Brindar calidad (técnica y científica) es propio de la índole del personal de salud, pues se tiene por finalidad promocionar la autonomía del individuo para poder desarrollar sus habilidades, realizando lo correspondiente y propio a sus hábitos si mantuviera energía y fuerza que le obstaculiza poseer alguna enfermedad (Torres & Vásquez, 2015).

En segundo lugar, las relaciones Interpersonales interacción proveedor - usuario, en este punto se refiere a considerar la presencia de otra persona, en la que el paciente busca atención y saber que el profesional que lo atiende tiene la capacidad de cuidarle (Varo, 1994), asimismo, es el punto de partida para conocer al paciente y su familia, poniendo en práctica todas las habilidades de comunicación, comprensión y apoyo para cumplir con éxito las perspectivas de

quienes piensan en una solución a sus problemas reales o posibles malestares (Sierra et al., 2009). Esta práctica incluye no solo a los pacientes y sus familias, sino a todos los miembros involucrados en el cuidado; la comunicación con los compañeros, la empatía en situaciones difíciles y el exceso de trabajo exige un sentido de cooperación y solidaridad entre sus miembros (OMS, 2005).

Sólo el personal que puede comunicarse bien, ayudarse y apoyarse entre sí, podrá darle al paciente la fe, esperanza y paz que necesita para su recuperación (Sierra et al., 2009). También se considera como la relación entre profesionales de la salud y enfermería, ya que cuando existe una situación de respeto, atención y justicia entre sus miembros y la industria de la salud, todos tienen el sentimiento de compartir los mismos objetivos, es decir, trabajar juntos por el bien común del paciente (González et al., 1994). La relación proveedor usuario, en este punto es la naturaleza del cuidado por parte del profesional de salud, lo que resulta en una relación duradera entre el proveedor y usuario; la interacción incluye comunicación verbal y no verbal, señales visuales que indican concentración e interés en lo que afecta al paciente (Sierra et al., 2009); además, saber escuchar es un paso importante para determinar qué es realmente lo que sucede al paciente, qué parte de su desarrollo personal, familiar y profesional se ha visto comprometido, así como qué se espera del profesional en salud que lo atiende (Varo, 1994).

En tercer lugar, aspectos del entorno o del confort, se refiere al espacio en el que necesita estar un paciente que requiere cuidados debe tener características que apoyen su recuperación y dependan de la existencia de una condición de vulnerabilidad y derechos humanos básicos (Sierra et al., 2009). Las características deseadas por el paciente incluyen: higiene y comodidad del equipo; protección de seguridad personal y control de acceso para visitantes a la sala de pacientes (OMS, 2005). Y para su reposo, otros factores importantes son el control de la iluminación, ruidos, ventilación, temperatura; pues el cuidado sobre esto le significa al paciente que los profesionales en salud respetan y consideran su dignidad de ser humano, así como también, se preocupan por su proceso de recuperación (Ayuso & De Andrés, 2015). Lograr un perfecto equilibrio entre los aspectos de la calidad de atención en los profesionales de salud a los pacientes hace que el proceso de

atención sea importante y eficaz, mas no improvisado, por lo que es fundamental asegurar una gestión que se supervise constantemente (Donabedian, 1988).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

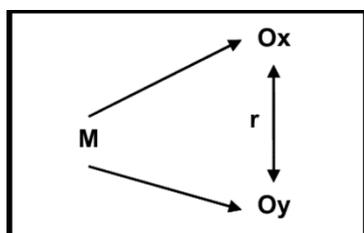
El tipo de investigación fue aplicada, la cual se emplea para la resolución de una problemática práctica y específica que concierne a la sociedad (Hernández et al., 2018).

Asimismo, se aplicó el enfoque cuantitativo, el cual tiene como objetivo cuantificar los datos obtenidos por medio de la investigación confiable y rigurosa, que se valide en procedimiento de índole matemático y mediante un software estadístico que funcione como soporte (Serrano, 2020).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de esta investigación fue de tipo no experimental descriptivo - correlacional de corte transversal, pues no se manipuló deliberadamente las variables de estudio y se realizó en un determinado periodo (Baena, 2017). El estudio fue descriptivo - correlacional y de diseño de corte transversal, cuyo objetivo principal es describir los constructos implicados en la investigación, en el caso de las investigaciones correlacionales, estas buscan establecer la relación entre 2 variables de estudio en un espacio de tiempo establecido (Niño, 2021).

Esquema del diseño:



Donde:

m = Muestra de estudio

Ox = Estrés laboral

Oy = Autopercepción de la Calidad de atención

r = Relación

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable 1:** Estrés laboral

**Dimensiones:**

- Manifestaciones psicósomáticas
- Motivación laboral
- Condiciones laborales
- Demanda laboral

**Variable 2:** Autopercepción de la Calidad de atención

**Dimensiones:**

- Aspecto técnico – científico y profesional
- Relaciones Interpersonales interacción proveedor - usuario
- Aspectos del entorno o del confort

La matriz de operacionalización de variables se elabora y alojo en anexo 1.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población

La población se integró por 80 profesionales de la salud, compuesto por el personal de enfermería, médico, obstetras, Nutricionistas, odontólogos y psicólogos (varones y damas) de los establecimientos de la Micro Red de Ascope – 2022.

Cuadro 1. Personal detallado por establecimientos de la Micro Red de Ascope - 2022

Establecimientos	N° profesionales de salud
H.P. Ascope “Rosa Sánchez de Santillán”	41
P.S. Mocan	5
C.S. 3 de Octubre - Roma	9
C.S. Casa Grande	25
Total	80

## **Criterios de selección**

### **Criterios de Inclusión**

- Personal de salud que labora en las diferentes IPRESS de la Micro Red, Ascope en los establecimientos: (a) H.P. Ascope “Rosa Sánchez de Santillán”, (b) P.S. Mocan, (c) C.S. 3 de Octubre-Roma, (d) C.S. Casa Grande.
- Personal de salud que acepten participar del estudio que labora en las diferentes IPRESS de la Micro Red, Ascope.
- Personal de salud que trabajen en las diferentes modalidades mayor de 6 meses en las diferentes IPRESS de la Micro Red, Ascope.

### **Criterios de Exclusión**

- Personal de salud que trabaje en las diferentes IPRESS de la Micro Red, Ascope y que no acepte participar del estudio de investigación.
- Personal de salud en las diferentes IPRESS de la Micro Red, Ascope en las áreas de administración, limpieza y vigilancia.

### **3.3.2. Muestreo**

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia porque se consideró trabajar con toda la población como parte de la muestra de estudio.

### **3.3.3. Unidad de análisis**

La unidad de análisis se conformó por cada colaborador de salud perteneciente a los siguientes establecimientos de: (a) H.P. Ascope “Rosa Sánchez de Santillán”, (b) P.S. Mocan, (c) C.S. 3 de octubre-Roma, (d) C.S. Casa Grande, pertenecientes a la Micro Red de Ascope entre personal de enfermería, médico, obstetras, Nutricionistas, odontólogos y psicólogos (varones y damas).

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

**Técnica:** La técnica que se utilizó fue la encuesta.

**Instrumento de investigación:** Se utilizó como tipo de instrumento el cuestionario.

Estuvo conformado por 2 cuestionarios, los cuales se detallan a continuación: El cuestionario de estrés laboral de Hernández et al., (2012) adaptado por Arévalo Castillo y Lora Loza (2022). Este cuestionario contó con 38 ítems, en escala de Likert con 5 opciones. El cuestionario de estrés laboral de Hernández et al., (2012) adaptado por Arévalo Castillo, Lora Loza (2022). Este cuestionario cuenta con 38 ítems, en escala de Likert con 5 opciones. El baremo establecido a nivel general es: estrés laboral leve (38 - 88 puntos), moderado (89 - 139 puntos) y alto (140 - 190 puntos). En cuanto a las dimensiones del estrés laboral, los baremos son los siguientes para: Manifestaciones psicósomáticas (leve: 11 - 25 pts, moderado: 26 - 40 pts y alto: 41 - 55 pts), Motivación laboral (leve: 16 - 37 pts, moderado 38 - 59 pts y alto: 60 - 80 pts), Condiciones laborales (leve: 5 - 11 pts, nivel moderado 12 - 18 pts y nivel alto: 19 - 25 pts) y Demanda laboral (leve: 6 - 14 pts, moderado 15 - 23 pts y alto: 24 - 30 pts).

Y el cuestionario para medir la autopercepción de la calidad de atención brindada por el personal de salud de Sierra et al., (2009) adaptado por la autora Arévalo Castillo, Lora Loza (2022). Este cuestionario cuenta con 25 ítems, en escala de Likert con 5 opciones. El baremo establecido a nivel general es: muy desfavorable (25 - 43 pts), desfavorable (44 - 62 Ptos), favorable (63 - 81 Ptos) y muy favorable (82 - 100 Ptos). En cuanto a las dimensiones de la autopercepción de la calidad de atención, los baremos son los siguientes para: Aspecto técnico – científico y profesional (muy desfavorable (7 - 12 Ptos), Desfavorable (13 - 18 Ptos), Favorable (19 - 24 Ptos), Muy Favorable (25 - 28 Ptos), Relaciones Interpersonales interacción proveedor - usuario muy desfavorable (12 - 21 Ptos), Desfavorable (22 - 31

Ptos), Favorable (32 - 41 Ptos) y Muy Favorable (42 - 48 Ptos), Aspectos del entorno o del confort muy desfavorable (6 - 10 Ptos), Desfavorable (11 - 15 Ptos), Favorable: (16 - 20 Ptos) y Muy Favorable (21 - 24 Ptos).

### **Validez y confiabilidad**

Para la validez del estudio, los cuestionarios fueron validados por 05 expertos con grado académico de Licenciado, Magíster y Doctor, quienes procedieron a calificar y aprobar los cuestionarios bajo el formato de V-Aiken con un valor de 1.0 lo cual denota una alta validez de los instrumentos, haciendo uso de los criterios correspondencia, claridad, coherencia lógica, suficiencia y pertinencia. (Ver Anexo 04)

En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó los 2 instrumentos a un grupo piloto de 20 profesionales de salud que no pertenece a la muestra de investigación, pero que al mismo tiempo posee similares características. El alfa de Cronbach para la variable: Estrés laboral es 0,950 y para la variable: autopercepción de la calidad de atención es 0,989; ambos valores obtenidos por los 2 constructos indican que los instrumentos a utilizarse en la investigación poseen una muy alta confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

- Inicialmente se entregaron los documentos solicitando los permisos correspondientes para realizar la investigación al personal profesional de salud, respetando el anonimato de los participantes.
- Así también, se procedió a la recolección de los datos mediante la creación de grupo de WhatsApp donde se informó el procedimiento y fecha para aplicar los instrumentos, para lo cual se procedió a enviar los enlaces de los cuestionarios virtuales generados en Google Form.
- Luego, cuando se aplicaron los instrumentos, se mantuvo revisión y supervisión continua de las respuestas ingresadas por los encuestados en Google Form.

- Posteriormente con la data obtenida se procedió a analizarla por medio de Excel y luego SPSS versión 25.
- Luego se realizó el análisis cuantitativo calculando las frecuencias simples y medias, análisis porcentuales correspondientes de las variables y sus respectivas dimensiones, y en cuanto el análisis inferencial, primero se determinó si los datos de la encuesta guardaban una distribución normal o no, para escoger el estadístico a utilizar, resultando que los datos recogidos no guardan una distribución normal, y por ende se utilizó el estadístico de Rho de Spearman.

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

En la presente investigación, se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 25, dimensionando cada una de las variables para posteriormente realizar el estudio correspondiente en las tablas cruzadas según los objetivos general y específicos.

Asimismo, se empleó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov donde se determinó que los datos recolectados no guardan una distribución normal, por el cual, para hallar las correlaciones se utilizó el estadístico Rho de Spearman y Sig. (0,05). También, se realizaron los análisis: descriptivo e inferencial y se utilizaron tablas para explicar los resultados hallados en la población establecida, asimismo, se emplearon gráficos y figuras que permitan comprender mejor la información obtenida en las encuestas sobre la investigación propuesta.

### **3.7. Aspectos éticos**

En la presente investigación se tomó en cuenta las Pautas éticas internacionales para la investigación vinculada a la salud humana, creadas por el Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS, 2016) en cooperación con la OMS, para el desarrollo de investigaciones donde participen individuos en el Perú. Así también, se

respetó el anonimato de los participantes (personal de salud), asimismo, la información que se utilizó en la presente investigación respetó los derechos a la propiedad intelectual, principios de autonomía, beneficencia, justicia, credibilidad y aplicabilidad. Así mismo, la investigación se sometió a requerimientos éticos de la Universidad Cesar Vallejo y la prueba de no copia mediante Turnitin, el cual es un servicio de prevención de plagio.

## IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Relación entre Estrés Laboral y Autopercepción de la Calidad de atención en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022.*

Estrés Laboral	Autopercepción de la Calidad de atención								Total	
	Muy desfavorable		Desfavorable		Favorable		Muy favorable			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Leve	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	6	7.50%	6	7.50%
Moderado	0	0.00%	0	0.00%	18	22.50%	2	2.50%	20	25.00%
Alto	1	1.30%	50	62.50%	3	3.80%	0	0.00%	54	67.50%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1.30%</b>	<b>50</b>	<b>62.50%</b>	<b>21</b>	<b>26.30%</b>	<b>8</b>	<b>10.00%</b>	<b>80</b>	<b>100.00%</b>

*Nota: Base de datos*

Valor – Rho Spearman	Sig. (bilateral)
-,866	0,000

En la tabla 1 observamos que del total de profesionales de salud presentan Estrés Laboral leve y Autopercepción de la Calidad de atención Muy favorable (7,5%), moderado - favorable (22,5%) y Muy favorable (2,5%). Por último, el personal de salud encuestado que presenta un nivel de estrés alto presenta también Autopercepción de la Calidad de atención Muy desfavorable (1,3%), Desfavorable (62,5%), Favorable (26,3%) y Muy favorable (10%). Asimismo, los resultados que se muestran en la tabla 1 se refieren sobre la correlación para prueba de hipótesis general a una correlación inversa negativa fuerte (-0,866) y Sig. (0,000) lo cual significa que al existir un alto nivel de Estrés laboral habrá un nivel desfavorable de Autopercepción de la Calidad de atención en los profesionales de la salud de los establecimientos de la Micro Red de Ascope.

## Tabla 2

*Nivel de Estrés Laboral del personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022*

---

<b>Estrés Laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Leve</b>	6	7,5
<b>Moderado</b>	20	25,0
<b>Alto</b>	54	67,5
<b>Total</b>	80	100,0

---

Nota: Base de datos

La tabla 2 indica que la percepción de los profesionales de la salud de los establecimientos de la Micro Red de Ascope sobre el estrés Laboral en su centro de trabajo se encuentra en un nivel Alto para el 67,5%; Moderado para el 25% y Leve para el 7,5%.

**Tabla 3**

*Relación entre Estrés Laboral y Aspecto técnico - científico y profesional en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022*

Estrés Laboral	Aspecto técnico - científico y profesional								Total	
	Muy desfavorable		Desfavorable		Favorable		Muy favorable			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Leve	0	0,00%	0	0,00%	2	2,5%	4	5,0%	6	7,50%
Moderado	0	0,00%	0	0,00%	20	25,0%	0	0,0%	20	25,00%
Alto	2	2,5%	52	65,0%	0	0,00%	0	0,00%	54	67,50%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2,5%</b>	<b>52</b>	<b>65,0%</b>	<b>22</b>	<b>27,5%</b>	<b>4</b>	<b>5,00%</b>	<b>80</b>	<b>100,00%</b>

*Nota: Base de datos*

Valor – Rho Spearman	Sig. (bilateral)
-,844	0,000

En la tabla 3 observamos que del total de profesionales de salud presentan Estrés Laboral leve consideran al mismo tiempo que en cuanto al aspecto técnico – científico y profesional es favorable en un 2,5% y muy favorable con un 5%. Mientras que aquellos que presentan Estrés laboral moderado consideran al mismo tiempo que en su aspecto técnico – científico y profesional es favorable en un 25%. Por último, el personal de salud encuestado que presenta un nivel de estrés alto presenta también Aspecto técnico - científico y profesional Muy favorable en un 2,5% y Desfavorable para el 65%. Asimismo, los resultados mostrados en la tabla 3 refieren que la correlación existente es inversa negativa fuerte (-0,844) y Sig. (0,000) lo cual significa que al existir un alto nivel de Estrés laboral habrá un nivel desfavorable de Aspecto técnico - científico y profesional en los profesionales de la salud de los establecimientos de la Micro Red de Ascope.

**Tabla 4**

*Relación entre Estrés Laboral y Relaciones Interpersonales interacción proveedor – usuario en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022*

Estrés Laboral	Relaciones Interpersonales interacción proveedor - usuario								Total	
	Muy desfavorable		Desfavorable		Favorable		Muy favorable			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Leve	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	6	7,5%	6	7,5%
Moderado	0	0,0%	2	2,5%	17	21,3%	1	1,3%	20	25,0%
Alto	1	1,3%	53	66,3%	0	0,0%	0	0,0%	54	67,5%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1,3%</b>	<b>55</b>	<b>68,8%</b>	<b>17</b>	<b>21,3%</b>	<b>7</b>	<b>8,8%</b>	<b>80</b>	<b>100.00%</b>

*Nota: Base de datos*

Valor – Rho Spearman	Sig. (bilateral)
-0,722	0,000

En la tabla 4 observamos que del total de profesionales de salud que presentan Estrés Laboral leve consideran al mismo tiempo que poseen Relaciones Interpersonales interacción proveedor - usuario Muy favorable (7,5%). Mientras que aquellos que presentan Estrés laboral moderado consideran al mismo tiempo poseen Relaciones Interpersonales interacción proveedor - usuario desfavorable (2,5%), Favorable (21,3%) y Muy favorable (1,3%). Por último, el personal de salud encuestado que presenta un nivel de estrés alto presenta también poseen Relaciones Interpersonales interacción proveedor - usuario Muy desfavorable (1,3%) y Desfavorable (66,3%). Asimismo, los resultados mostrados en la tabla 4 indican que la correlación existente es inversa negativa fuerte (-0,722) y Sig. (0,000) lo cual significa que al existir un alto nivel de Estrés laboral habrá un nivel desfavorable de Relaciones Interpersonales interacción proveedor - usuario en los profesionales de la salud de los establecimientos de la Micro Red de Ascope.

**Tabla 5**

*Relación entre Estrés Laboral y Aspectos del entorno o del confort en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022.*

Estrés Laboral	Aspectos del entorno o del confort								Total	
	Muy desfavorable		Desfavorable		Favorable		Muy favorable			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Leve	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	6	7,5%	6	7,5%
Moderado	0	0,0%	0	0,0%	20	25,0%	0	0,0%	20	25,0%
Alto	2	2,5%	48	60,0%	4	5,0%	0	0,0%	54	67,5%
Total	2	2,5%	48	60,0%	24	30,0%	6	7,5%	80	100,0%

*Nota: Base de datos*

Valor – Rho Spearman	Sig. (bilateral)
-,827	0,000

La tabla 5 demuestra que del total de profesionales de salud que presentan Estrés Laboral leve consideran al mismo tiempo que brindan Aspectos del entorno o del confort Muy favorable (7,5%). Mientras que aquellos que presentan Estrés laboral moderado consideran al mismo tiempo brindan Aspectos del entorno o del confort Favorable (25%). Por último, el personal de salud encuestado que presenta un nivel de estrés alto presenta también brindan Aspectos del entorno o del confort Favorable Muy desfavorable (2,5%), Desfavorable (60%) y Favorable (5%). Asimismo, los resultados mostrados en la tabla 5 indican que la correlación existente es inversa negativa fuerte (-0,827) y Sig. (0,000) lo cual significa que al existir un alto nivel de Estrés laboral habrá un nivel desfavorable de Aspectos del entorno o del confort en el personal de salud de los establecimientos de la Micro Red de Ascope.

## V. DISCUSIÓN

En la actualidad, el estrés laboral es un problema de salud sumamente importante, lo cual se debe a que frecuentemente observamos que los seres humanos tienen un ritmo muy acelerado de vida, no solo a nivel laboral, personal y social. Ahora bien, esta situación se da de manera intensa en los profesionales de salud, pues ellos constantemente suelen afrontar situaciones llenas de tensión, debido al estado de salud de los pacientes quienes acuden a ellos en busca de mejorar sus dolencias y conjuntamente al paciente, el profesional de salud debe interactuar con los familiares, lidiar con las situaciones de conflicto dentro de su entorno laboral y condiciones físicas que requiere su profesión. Y es por ello por lo que este estudio se efectuó a los profesionales de la salud de Perú, compuesto por el personal de enfermería, médico, obstetras, Nutricionistas, odontólogos y psicólogos (varones y damas) de los establecimientos de la Micro Red de Ascope – 2022.

En la presente investigación se tuvo como objetivo general determinar la relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la calidad de atención que brinda el personal de salud a los pacientes que acuden a las Instituciones prestadoras de salud de la Micro Red, Ascope, 2022. Y se halló que, el estrés laboral del personal de salud de los establecimientos de la Micro Red, Ascope con su autopercepción de la calidad de atención brindada, guardan una correlación inversa negativa fuerte (-0,866); lo cual significa que, a mayor nivel de Estrés laboral, el nivel de la Autopercepción de la Calidad de atención disminuirá en los profesionales de la salud de los establecimientos de la Micro Red de Ascope.

Asimismo, se relaciona con el Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa de Siegrist en 1996, el cual se refiere a que el estrés laboral se debe a la desigualdad entre el esfuerzo de los profesionales, cumplimiento de su trabajo y las recompensas que recibe. Por lo tanto, se evidencia en la presente investigación la presencia de estas características en los profesionales de la salud que laboran en los establecimientos de la Micro Red de Ascope respecto a su estrés laboral y que a su vez se relaciona con su Autopercepción de la Calidad de atención, pues estos están en constante interacción con los pacientes (Sierra et al., 2009), quienes

acuden a los centros de salud en busca de mejora en cuanto a su estado de salud, sin embargo los niveles altos de estrés en el trabajo interfieren en cuanto a un favorable desempeño en la calidad de atención a los pacientes.

También se encontró coincidencia con el objetivo general planteado en esta investigación con Cuevas (2018) en República Dominicana, quien halló una relación inversa significativa (-,484) entre el estrés laboral y la autopercepción de la calidad de atención al paciente de un hospital. Así como también se coincide con Ramírez et al. (2022) quienes hallaron la existencia de relación significativa inversa (-,579) entre el estrés y el cumplimiento laboral del personal de salud en emergencia de un hospital, además de que al igual que en los establecimientos de la Micro Red de Ascope donde los niveles de estrés sobresalen por encontrarse en un alto nivel, así también se encontró que más del 70% de colaboradores de salud presenta estrés laboral y un nivel regular de desempeño, lo cual hace notar que la mayoría de quienes laboran en el hospital mencionado presentan momentos de sintomatología física y psicológica de estrés laboral que se caracteriza por malestar general. Además, cabe resaltar que el estrés a veces puede ser un factor motivador en la vida cotidiana, pero, mal experimentado o demasiado presente, rápidamente se vuelve desfavorable para quien lo vive, desde dolores físicos y déficit de atención, las repercusiones en la salud a largo plazo son difíciles de revertir.

En base al objetivo específico 1; el cual busco identificar el nivel de estrés del personal de salud que atiende en las instituciones prestadoras de salud de la Micro Red, Ascope, 2022. Se halló un dato importante sobre este primer objetivo específico, pues más del 50% de encuestados presenta estrés laboral alto, y solo el 7,5% presentan un nivel leve de estrés laboral. Asimismo, el hecho de hallar que más de la mitad de encuestados presenten niveles altos de estrés laboral denota en ellos que perciben a su trabajo con sentimientos de ansiedad o sentimientos que otros no pueden manejar, por lo comienzan a sentirse sensibles o incluso sin interés lo cual coincide con Dollard et al. (2019). Aquellos profesionales dedicados al cuidado de las personas (médicos, enfermeros, etc.) suelen pasar frecuentemente por situaciones de índole estresante porque están sujetos a horarios difíciles, cuidar a los enfermos implica grandes responsabilidades, las relaciones profesionales no

siempre son armoniosas, las emergencias son frecuentes, la proximidad del dolor, la angustia y la muerte es dolorosa de tolerar a la larga.

Y como se ha mostrado en esta investigación, un importante nivel de estrés presente en la actual crisis sanitaria se ha venido a incrementar en nuestro país, por ello es importante aprender que el estrés laboral del personal de salud ha surgido, tal como lo evidencian los resultados obtenidos de la investigación a los profesionales de salud la crisis del Covid-19 en los establecimientos de la Micro Red de Ascope, donde se demuestran una tasa muy alta proliferación de estrés laboral. Así, cuando se logra eliminar el estrés del trabajador, este mejorara su desempeño y facilita tanto su desarrollo personal como el bienestar de la organización en la que se integra su labor, para mejora también del paciente.

En cuanto al objetivo específico 1 se encontró coincidencia con Torrecilla et al. (2021) pues en su investigación halló que el 72% de la muestra conformada por personal de salud presenta niveles altos de estrés laboral. De igual forma, Carrasco et al. (2020) encontró que un porcentaje importante (63%) de la muestra de su investigación conformada por el personal de salud presenta estrés laboral. Y también se encontró coincidencia con Lucero et al. (2021) pues hallaron que el 98% de los profesionales de salud presentaron mayor estrés laboral. Y por el contrario a los resultados hallados en la presente investigación, Maldonado et al. (2020) hallaron que solo el 3% de los encuestados dentro de un centro hospitalario en México presento estrés laboral alto, mientras que el 37% presentaron un nivel bajo de estrés laboral. Del mismo modo, Del Rosario et al. (2021) encontraron en su estudio realizado en personal de salud de hospitalización y emergencia que más del 50% de encuestados presentan niveles bajos de estrés laboral.

En base al objetivo específico 2; el cual busco establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión aspecto técnico - científico y profesional de la calidad de atención del personal de salud que atiende en las instituciones prestadoras de salud de la Micro Red, Ascope, 2022. Y se halló como dato relevante que el 65% de los encuestados presentan estrés laboral alto y al mismo tiempo consideran que su aspecto técnico – científico y profesional es desfavorable, así como también el 25%

de los encuestados tienen un estrés laboral moderado y consideran que su aspecto técnico - científico y profesional es favorable. Asimismo, se halló que tanto la primera variable de estudio, como la dimensión 1 de la variable 2 guardan una correlación inversa negativa fuerte (-0,844); lo cual significa que, al existir más del 50% de encuestados quienes presentan un nivel alto de Estrés laboral es comprensible que también exista un número considerable de profesionales de salud que consideren que su aspecto técnico – científico y profesional es desfavorable, lo cual afecta directamente a los pacientes que acuden a los establecimientos de salud de la Micro Red, Ascope.

Y estos resultados obtenidos guardan conexión con los autores Hernández et al., (2012) quienes sustentan que el estrés laboral genera cambios que se dan en condiciones donde los colaboradores están frente a tareas no relacionadas a sus conocimientos, experiencia o cualidad. Así también, se concuerda con Wainwright & Michael (2002) quienes indican que un nivel alto de estrés laboral encontrado en la muestra como la reacción a una situación estresante que se va instalando con el tiempo; ya que todos los días en el trabajo se tiene la impresión de que lo que se pide en el ámbito profesional supera las capacidades del colaborador. Y lo que los pacientes necesitan para su atención brindada por los prestadores de salud, incluye principalmente el conocimiento de información sistémica y pautas validadas (Sierra et al., 2009), pues la escasez de profesionales cualificados no es solo un reto creciente para las instituciones sanitarias, sino que también plantea interrogantes sobre la futura calidad de la atención en el sistema de salud peruano.

En cuanto al objetivo específico 2 se encontró coincidencia con Molina et al. (2019) quienes encontraron que el 48.6% de profesionales de la salud priorizan a la carga de labores como factor principal de estrés en el trabajo, así también el 70% indicó que la falta de personal capacitado incrementa el ambiente psicológico tenso. Lo cual significa que el estrés a causa del trabajo en el centro de salud estudiado ocasiona un inadecuado control de los pacientes. De forma similar se coincidió con Durand et al. (2019) pues obtuvieron como resultados que el 36% de profesionales de salud encuestados en su investigación presentaron temor a cometer errores.

En base al objetivo específico 3; el cual busco establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión relaciones interpersonales o interacción proveedor - usuario del personal de salud que atiende en las instituciones prestadoras de salud de la Micro Red, Ascope, 2022. Se halló un dato de suma importancia para el estudio, que indica que el 66,3% de encuestado posee un estrés laboral alto y al mismo tiempo sus relaciones interpersonales de interacción proveedor-usuario son desfavorable.

Asimismo, se halló que tanto la primera variable de estudio, como la dimensión 2 de la variable 2 guardan una correlación inversa negativa fuerte (-0,722); lo cual refuerza el hecho de que a mayor estrés laboral se hará presente niveles desfavorables de relaciones interpersonales o interacción proveedor - usuario, lo cual afecta directamente a los pacientes que acuden a los establecimientos de salud de la Micro Red, Ascope.

Además, se encuentra coincidencia con Hernández et al. (2012) quienes mencionan que el estrés laboral alto como se observó en un porcentaje importante de la muestra de estudio refiere un bajo apoyo social que recibe el empleado por parte de sus compañeros, o en un ambiente donde hay trabajo insuficiente, relaciones fuertes y conflictos, es así como la desigualdad puede ocurrir entre el individuo, su trabajo y la organización donde trabaja.

Asimismo, el hecho de hallar un alto porcentaje desfavorable (66,3%) sobre la dimensión relaciones interpersonales o interacción proveedor - usuario del personal de salud encuestado indica que no suele ponerse en práctica habilidades de comunicación para cumplir con éxito las perspectivas de quienes piensan en una solución a sus problemas reales o posibles malestares (Sierra et al., 2009).

En cuanto al objetivo específico 3, este difiere de los resultados hallados en la investigación de Cachiguango (2020) quien halló en su investigación realizada en personal de salud de un hospital que el estrés laboral no se relaciona con la calidad de atención brindada a los pacientes, pues no se evidencia un porcentaje representativo de estrés laboral alto (17%) y pese a ello el personal de salud no

brinda una favorable calidad de atención a los pacientes quienes acuden al hospital. Por lo cual, en la investigación de Cachiguango (2020) el estrés que presentan los encuestados no solo es de tipo laboral sino también de tipo familiar.

En base al objetivo específico 4; el cual busco establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión aspectos del entorno o del confort del personal de salud que atiende en las instituciones prestadoras de salud de la Micro Red, Ascope, 2022. Se halló como dato resaltante que, más del 50% de profesionales de la salud encuestados presentan un alto nivel de estrés laboral y brindan aspectos del entorno o confort desfavorable.

Asimismo, se halló que tanto la primera variable de estudio, como la dimensión 3 de la variable 2 guardan una correlación inversa negativa fuerte (-0,827); lo cual confirma que al existir niveles altos de estrés laboral en más del 50% de profesionales de la salud, también se hallaran trabajadores de salud que presenten aspectos del entorno o del confort desfavorable, afectando directamente a los pacientes atendidos en los establecimientos de salud de la Micro Red, Ascope.

Debido a los resultados encontrados, se encuentra coincidencia con Donabedian (1988) pues resalta que el confort del paciente, es el perfecto equilibrio entre los aspectos de la calidad de atención brindada por el personal al servicio de la salud hacia los pacientes y que hace que el proceso de atención sea importante y eficaz y se evidencia que al existir niveles elevados de estrés en el trabajo esto genera un desfavorable confort brindado a los pacientes, pues este aspecto es importante y necesario para lograr la recuperación de los malestares o enfermedades presentados en pacientes quienes acuden a los establecimientos de salud de Ascope, se considera desfavorable y esta investigación denota que es esencial que las enfermeras brinden atención de calidad, pues de ello depende también su satisfacción con la profesión e incluso su permanencia.

En cuanto al objetivo específico 4 se encontró coincidencia con la investigación de Calderón & Rivas (2021) quienes hallaron que los factores que se relacionan al entorno laboral se presentan en un 53% del ambiente como: temperatura

inadecuada en un 67%, sobrecarga laboral en un 79% y clima de la organización poco saludable en un 64%. Y en cuanto a los factores mencionados, estos según la OMS (2005) son las características deseadas por el paciente para su recuperación. Y, por último, si bien el malestar de los profesionales de la salud ha sido un tema frecuentemente discutido y particularmente destacado desde el inicio de la crisis sanitaria de la Covid-19, es más complicado conocer la extensión de este fenómeno, lo cual se observa en los diferentes estudios mencionados en esta investigación.

## VI. CONCLUSIONES

1. El estrés laboral tiene una relación negativa-fuerte (-0,866) y significativa ( $0,000 < 0,05$ ) con la autopercepción de la calidad de atención en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022.
2. El nivel de estrés laboral de los profesionales de la salud de los establecimientos de la Micro Red de Ascope presenta un nivel alto (67,5%); moderado (25%) y leve (7,5%).
3. El estrés laboral tiene una relación negativa-fuerte (-0,844) y significativa ( $0,000 < 0,05$ ) con la dimensión aspecto técnico - científico y profesional de la autopercepción de la calidad de atención en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022.
4. El estrés laboral tiene una relación negativa-fuerte (-0,722) y significativa ( $0,000 < 0,05$ ) con la dimensión relaciones interpersonales o interacción proveedor - usuario en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022.
5. El estrés laboral tiene una relación negativa-fuerte (-0,827) y significativa ( $0,000 < 0,05$ ) con la dimensión aspectos del entorno o del confort en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A las autoridades de los establecimientos de atención de la Micro Red, Ascope, se sugiere promover estrategias para eliminar los altos niveles de estrés hallados por medio de esta investigación en sus profesionales de la salud. Así mismo, se recomienda fomentar la cooperación y el trabajo en equipo entre los profesionales de salud que laboran en los establecimientos de atención de la Micro Red, Ascope.
2. A las autoridades de los establecimientos de atención de la Micro Red, Ascope, se sugiere capacitar constantemente a los profesionales de la salud en cuanto a los cursos de actualizaciones en Salud Pública, para fortalecer sus capacidades en un contexto en que la pandemia que se ha vivido en los estos dos últimos años ha puesto de manifiesto la importancia creciente de la Salud Pública en nuestro país.
3. A las autoridades de los establecimientos de atención de la Micro Red, Ascope, se sugiere capacitar constantemente al personal al servicio de la salud en la gestión del estrés, brindando programas de ejercicio y gestión del tiempo.
4. A los profesionales de salud que laboran en los establecimientos de atención de la Micro Red, Ascope, se les recomienda asistir a los programas que se brinden para generar mayor cercanía entre ellos como cuidadores de la salud y los pacientes incluyendo también a sus familiares quienes se hacen responsables por la salud de estos. Con lo mencionado se busca sensibilizar a los colaboradores en medio de la realidad surgida ante el COVID-19 y gracias a ello mejorar continuamente la calidad de atención que se brinde a los pacientes.
5. Se recomienda realizar investigaciones nuevas que guarden relación al presente tema y en diferentes periodos de tiempo en los establecimientos de atención de la Micro Red, Ascope, para conocer cómo se van desarrollando las variables involucradas, donde prima tanto el paciente como el profesional de salud que lo atiende

## REFERENCIAS

- Aldhuwayhi, S., Ahmed, S., Kumar, S., Varadharaju, V., Ashok, A., Rehman, A., Ziauddeen, M. & Manva, M. (2021). Occupational Stress and Stress Busters Used Among Saudi Dental Practitioners During the COVID-19 Pandemic Outbreak [Estrés ocupacional y eliminadores de estrés utilizados entre los profesionales dentales saudíes durante el brote de pandemia de COVID-19]. *Disaster Med Public Health Prep*, (28), 1-7. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34176540/#:~:text=The%20majority%20of%20the%20SDPs,during%20the%20COVID%2D19%20pandemic.>
- Anand, P. & Srinath, S. (2021). A Study on Preventive Way of Stress Management in Work Place [Un estudio sobre la forma preventiva de manejo del estrés en el lugar de trabajo]. *Ilkogretim Online*, 20(6), 391-395. <https://bibliomed.org/mnsfulltext/218/218-1623171572.pdf?1652763878>
- Asociación Médica Estadounidense [AMA] (2021). With pandemic's end not in sight, 8 ways to deal with the stress [Sin el final de la pandemia a la vista, 8 formas de lidiar con el estrés]. <https://www.ama-assn.org/practice-management/physician-health/pandemic-s-end-not-sight-8-ways-deal-stress>
- Ayuso, D. & De Andres, G. (2015). *Gestión de la calidad de cuidados de enfermería*. Ediciones Díaz de Santos.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Bellido, R., Gamarra, M. & Aguilar, J. (2021). Efectos de la Covid-19 en el estrés laboral. *UNIVERSIDAD, CIENCIA y TECNOLOGÍA*, 25(109), 124-130. [https://www.researchgate.net/publication/352154278\\_Efectos\\_de\\_la\\_Covid-19\\_en\\_el\\_estres\\_laboral](https://www.researchgate.net/publication/352154278_Efectos_de_la_Covid-19_en_el_estres_laboral)
- Brunner, B., Igc, I., Keller, A. & Wieser, S. (2019). Who gains the most from improving working conditions? Health-related absenteeism and presenteeism due to stress at work [¿Quién gana más con la mejora de las

condiciones de trabajo? Ausentismo y presentismo relacionados con la salud por estrés laboral]. *The European Journal of Health Economics*, 20, 1165–1180. <https://doi.org/10.1007/s10198-019-01084-9>

Cachiguango, K. (2020). *Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería hospital Alberto Correa Cornejo 2018* [Tesis de titulación, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10129>

Calderón, G. & Rivas, L. (2021). Factores laborales y nivel de estrés en enfermeras de centro quirúrgico. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192021000400013&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000400013&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Cares, J., Cid, M., Delgado, G., García, C. & Luego, C. (2022). Estrés laboral y percepción de síntomas de enfermedad cardiovascular en trabajadores de la Región del Ñuble, Chile. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 30(4), 407-417. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552021000400407](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552021000400407)

Carrasco, O., Castillo, E., Salas, R. & Reyes, C. (2020). Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID – 19. *SciELO Preprints*. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.1468>

Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas [CIOMS] (2016). Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos, Cuarta Edición. [https://cioms.ch/wp-content/uploads/2017/12/CIOMS-EthicalGuideline\\_SP\\_INTERIOR-FINAL.pdf](https://cioms.ch/wp-content/uploads/2017/12/CIOMS-EthicalGuideline_SP_INTERIOR-FINAL.pdf)

Cuevas, M. (2018). *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, Universidad Peruana

Unión]. Repositorio Institucional UPeU.  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/109/Mar%20c3%ada\\_Tesis\\_Maestro\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/109/Mar%20c3%ada_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Dagget, T., Molla, A. & Belachew, T. (2016). Job related stress among nurses working in Jimma Zone public hospitals, South West Ethiopia: a cross sectional study [Estrés relacionado con el trabajo entre las enfermeras que trabajan en hospitales públicos de la zona de Jimma, suroeste de Etiopía: un estudio transversal]. *BMC Nursing*, 15(39), 1-10.  
<https://doi.org/10.1186/s12912-016-0158-2>

Del Rosario, F., Cuba, S. & Sinti, D. (2021). Estrés del personal de enfermería durante la pandemia Covid-19, en hospitales de Lima Norte. *Revista de investigación científica Agora*, 8(2), 27-32.  
<https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/190/140>

Deng, J., Guo, Y., Ma, T., Yang, T. & Tian, X. (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study [Cómo el estrés laboral influye en el desempeño laboral entre los trabajadores de la salud chinos: un estudio transversal]. *Environmental Health and Preventive Medicine*, 24(2), 1-11.  
<https://link.springer.com/article/10.1186/s12199-018-0758-4>

Dollard, M., Dormann, C. & Idris, M. (2019). Psychosocial Safety Climate: A New Work Stress Theory and Implications for Method [Clima de seguridad psicosocial: una nueva teoría del estrés laboral e implicaciones para el método]. *Springer*.

Donabedian A. (1988). Veinte años de investigación en torno a la calidad de la atención médica, 1964-1984. *Salud Publica Mex*, 30(2), 202-215.  
<https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/192>

Durand, A., Bompard, C., Sportiello, J., Michelet, P. & Gentile, S. (2019). Stress and burnout among professionals working in the emergency department in a French university hospital: Prevalence and associated factors [Estrés y

burnout entre los profesionales que trabajan en el servicio de urgencias de un hospital universitario francés: prevalencia y factores asociados]. *WORK: A Journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation*, 63(1), 57-67. <https://content.iospress.com/articles/work/wor192908>

Estrés laboral afecta al 74% de las mujeres y al 61% de los hombres (11 de noviembre de 2021). *El Mostrador*. <https://www.elmostrador.cl/agenda-pais/2021/11/11/estres-laboral-afecta-al-74-de-las-mujeres-y-al-61-de-los-hombres/>

Farahat, S., Raafat, O., Sherif, H. & Mohammed, M. (2021). The impact of work-related stress on the cognition domain of executive functioning of health care workers during the COVID-19 pandemic [El impacto del estrés relacionado con el trabajo en el dominio cognitivo del funcionamiento ejecutivo de los trabajadores de la salud durante la pandemia de COVID-19]. *International Archives of Occupational and Environmental Health*. <https://doi.org/10.1007/s00420-021-01814-8>

Gómez, C., Murga, L., Bernuy, L., Araujo, J., Borja, C. & Barzola, M. (2021). Estrés laboral y hábitos parafuncionales en licenciadas de enfermería de la Clínica Ricardo Palma, 2020. *Ágora*, 8(2), 68-73. <https://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/170>

González, A., De Pablos, A., Aguilera, M., Escribano, S. & Gil, J. (1994). *Calidad total en atención primaria de salud*. Ediciones Díaz de Santos.

Havermans, B., Brouwers, E., Hoek, R., Anema, J., Van Der Beek, A. & Boot, C. (2018). Work stress prevention needs of employees and supervisors [Necesidades de prevención del estrés laboral de empleados y supervisores]. *BMC Public Health*, 18(642), 1-11. <https://doi.org/10.1186/s12889-018-5535-1>

Henao, A., Vergara, O. & Gómez, O. (2021). Humanización de la atención en salud: análisis del concepto. *Ciencia y Cuidado*, 18(3), 74-85. <https://doaj.org/article/ddad0502a165475388a2f133e17361f8>

- Hernández, A., Ortega, R. & Reidl, L. (2012). VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE ESTRÉS LABORAL PARA MÉDICOS MEXICANOS. *En-claves del Pensamiento*, VI (11), 113-129. <https://www.redalyc.org/pdf/1411/141125357007.pdf>
- Hernández, J. (2010). *Guía de gestión del estrés laboral: protocolos de detección, actuación y reconducción*. Editorial Aranzadi.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación - Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.
- Hultén, A., Bjerkeli, P. & Holmgren, K. (2022). Work-related stress and future sick leave in a working population seeking care at primary health care centres: a prospective longitudinal study using the WSQ [Estrés laboral y bajas futuras por enfermedad en una población trabajadora que acude a los centros de atención primaria: un estudio longitudinal prospectivo utilizando el WSQ]. *BMC Public Health*, 22(851), 1-12. <https://link.springer.com/article/10.1186/s12889-022-13269-8>
- Instituto Nacional de Investigación y Seguridad para la Prevención de Accidentes y Enfermedades Profesionales de Francia [INRS] (2022). RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS) [RIESGOS PSICOSOCIALES (RPS)]. <https://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/ce-qu-il-faut-retenir.html>
- Lecca, J. (2020). *COVID-19: Relación entre comunicación y estrés laboral en el personal asistencial de los Centros de Salud-MINSA Llacuabamba y Parcoy* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46885>
- León, P. (2020). *Estilo de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en tiempos del COVID-19. Hospital III-E, Es Salud – La Libertad* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48285>

- Lima da Silva, J., Reis, L., Da Silva, R., Dos Santos, F. & Rangel, E. (2017). Estrés y factores psicosociales en el trabajo de enfermeros intensivistas. *Enfermería Global*, 16(4), 80-93. <https://www.redalyc.org/pdf/3658/365852824004.pdf>
- Lizama, N. (2021). ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y cómo afectará la nueva cuarentena?. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/?ref=signwall>
- Lucero, J., Noroña, D. & Vega, V. (2021). Estrés laboral y autopercepción de la salud en médicos y enfermeras del área de emergencia en Riobamba, Ecuador. *Revista Cubana de Reumatología*, 23(1), 1-17. [https://redib.org/Record/oai\\_articulo3391048-estr%C3%A9s-laboral-y-autopercepci%C3%B3n-de-la-salud-en-m%C3%A9dicos-y-enfermeras-del-%C3%A1rea-de-emergencia-en-riobamba-ecuador](https://redib.org/Record/oai_articulo3391048-estr%C3%A9s-laboral-y-autopercepci%C3%B3n-de-la-salud-en-m%C3%A9dicos-y-enfermeras-del-%C3%A1rea-de-emergencia-en-riobamba-ecuador)
- Maldonado, G., Trejo, C., Guerrero, A. & Mendoza, I. (2021). Fatalismo y estrés percibido relacionado con la pandemia de COVID-19 de los profesionales de enfermería. *Sanus*, (16), 1-9. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-60942020000400004&script=sci\\_arttext\\_plus&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-60942020000400004&script=sci_arttext_plus&tlng=es)
- Marín, M., Álvarez, C. & Valenzuela, J. (2017). Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 6(11). <https://www.redalyc.org/pdf/5039/503954319015.pdf>
- Mendoza, S. (2020). Estrés laboral crónico, una espiral silenciosa. *Visma Latinoamérica*. <https://latam.visma.com/blog/estres-laboral-cronico-una-espiral-silenciosa/>

- Mesa, N. (2020). Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. *Ene-Hospital Universitario de Canarias*, 13(3), 3-26. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2019000300010&lang=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000300010&lang=es)
- Molina, P., Muñoz, M. & Schilegel, G. (2019). Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 65(256), 177-185. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0465-546X2019000300177](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0465-546X2019000300177)
- Niño, V. (2021). *Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe* (2da ed.). Ediciones de la U.
- Obando, R., Arévalo, J., Aliaga, R. & Obando, M. (2020). Ansiedad, estrés y depresión en enfermeros de emergencia Covid-19. *Index de Enfermería*, 29(4), 225-229. <https://ciberindex.com/index.php/ie/article/view/e13056>
- Organización de Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades [CDC] (2022). Estrés. <https://www.cdc.gov/spanish/niosh/topics/estres.html>
- Organización Mundial de la Salud [OMS] (2005). Preparación de los profesionales de la atención de salud para el siglo XXI. <https://bit.ly/3a2rC5c>
- Organización Mundial de la Salud [OMS] (2020). Servicios sanitarios de calidad. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organización Panamericana de la Salud [OPS] (2020). La enfermería en tiempos de la COVID-19: un relato de dos enfermeros de práctica avanzada desde el frente de la pandemia. <https://www.paho.org/es/historias/enfermeria-tiempos-covid-19-relato-dos-enfermeros-practica-avanzada-desde-frente-pandemia>

- Ornek, O. & Esin, M. (2020). Effects of a work-related stress model based mental health promotion program on job stress, stress reactions and coping profiles of women workers: a control groups study [Efectos de un programa de promoción de la salud mental basado en un modelo de estrés relacionado con el trabajo sobre el estrés laboral, las reacciones al estrés y los perfiles de afrontamiento de las trabajadoras: un estudio de grupos de control]. *BMC Public Health*, 20(1658), 1-14. <https://link.springer.com/article/10.1186/s12889-020-09769-0>
- Purohit, B. & Vasava, P. (2017). Role stress among auxiliary nurses midwives in Gujarat, India [Estrés de rol entre enfermeras parteras auxiliares en Gujarat, India]. *BMC Health Services Research*, 17(69), 1-8. <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2033-6>
- Rabei, S., Mourad, G. & Hamed, A. (2020). Work stress and sleep disturbances among internship nursing students [Estrés laboral y trastornos del sueño entre estudiantes de enfermería en prácticas]. *Middle East Curr Psychiatry*, 27(24), 1-6. <https://doi.org/10.1186/s43045-020-00032-1>
- Ramírez, E., García, G., Silva, C. & Delgado, L. (2022). Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019. *RECIAMUC*, 6(1), 2-14. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.\(1\).enero.2022.2-14](https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.(1).enero.2022.2-14)
- Salinas, D. (2012). *Prevención y afrontamiento del estrés laboral*. Editorial CCS.
- Salud mental: 42% de los trabajadores chilenos asegura sentir altos niveles de estrés (16 de octubre de 2019). *CNN Chile*. [https://www.cnnchile.com/pais/salud-mental-42-trabajadores-altos-niveles-estres\\_20191016/](https://www.cnnchile.com/pais/salud-mental-42-trabajadores-altos-niveles-estres_20191016/)
- Sarsosa, K. & Charria, V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44-52. <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>

- Selamu, M., Thornicroft, G., Fekadu, A. & Hanlon, C. (2017). Conceptualisation of job-related wellbeing, stress and burnout among healthcare workers in rural Ethiopia: a qualitative study [Conceptualización del bienestar, el estrés y el agotamiento relacionados con el trabajo entre los trabajadores de la salud en las zonas rurales de Etiopía: un estudio cualitativo]. *BMC Health Services Research*, 17(412), 1-11. <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2370-5>
- Serrano, J. (2020). *Metodología de la investigación*. Bernardo Reyes.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions [Efectos adversos para la salud de las condiciones de alto esfuerzo/baja recompensa]. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/9547031/>
- Sierra, C., Izquierdo, M., Peiró, A., Valls, A., López, I., Famoso, M., Almela, M. & Garrigós, E. (2009). Elaboración de un cuestionario para medir la calidad con los cuidados de enfermería en unidades de cuidados intensivos cardiológicos desde la percepción de los pacientes. *Enfermería en Cardiología*, 2(48), 71-79. [https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/47\\_48\\_13.pdf](https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/47_48_13.pdf)
- Torrecilla, N., Victoria, M. & Richaud, M. (2021). Ansiedad, depresión y estrés en el personal de enfermería que trabaja en unidades de terapia intensiva con pacientes con Covid-19, Mendoza, 2021. *Revista Argentina de Salud Pública*, 13(1), 19-41. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1853-810X2021000200025](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-810X2021000200025)
- Torres, I. (2021). *Estrés laboral y satisfacción del personal de enfermería del Hospital I Samuel Pastor de ESSALUD - Camaná. Arequipa, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio Institucional UCSM.

<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/10597/K4.2171.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Torres, M. & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57-76. <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Valero, N., Vélez, M., Duran, Á. & Torres, M. (2020). Afrontamiento del COVID-19: estrés, miedo, ansiedad y depresión. *Enfermería Investiga*, 5(3), 63-70. <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/913>
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios*. Ediciones Díaz de Santos.
- Wainwright, D. & Michael, C. (2002). *Work Stress: The Making of a Modern Epidemic*. McGraw-Hill Education.
- Yoon, Y., Ryu, J., Kim, H., Kang, C. & Jung, C. (2018). Working hours and depressive symptoms: the role of job stress factors [Horas de trabajo y síntomas depresivos: el papel de los factores de estrés laboral]. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, 30(46), 1-9. <https://doi.org/10.1186/s40557-018-0257-5>
- Zehra, S., Ather, M. & Zehra, B. (2017). A Correlation between Workplace Stress and Organizational Commitment: Doctors response from Public and Private Hospitals in Karachi, Pakistan [Una correlación entre el estrés en el lugar de trabajo y el compromiso organizacional: respuesta de médicos de hospitales públicos y privados en Karachi, Pakistán]. *MPRA*, 5(5), 41-52. <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/79073/>

**ANEXOS**

### Anexo 1. Matriz de Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
<b>Estrés laboral</b>	El estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima, así mismo los profesionales de salud, atraviesan situaciones potencialmente causantes de estrés laboral en el ambiente físico, psicológico y social a nivel hospitalario (OMS, 2012).	La variable Estrés laboral, se medirá mediante un cuestionario que constará de 38 preguntas, las cuales se distribuirán de acuerdo con las dimensiones: (i) Manifestaciones psicosomáticas, (ii) Motivación laboral y (iii) Condiciones laborales	Manifestaciones psicosomáticas	Agotamiento	Ordinal  1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Enojo	
				Depresión	
				Evasión	
			Motivación laboral	Retribución no equitativa	
				Indiferencia de los superiores	
				Insatisfacción	
				Frustración	
				Reconocimiento	
				Impotencia	
			Condiciones laborales	Ambiente laboral	
				Tiempo	
				Adaptación	
Demanda laboral	Sobrecarga laboral				
	Falta de concentración				
	Cumplimiento de exigencias				
<b>Autopercepción de la calidad de atención</b>	Es la percepción de las características propias, atributos, cualidades, defectos, capacidades, y límites (Silva, 2007), sobre la calidad de atención en los profesionales de salud; donde se resalta la excelencia profesional, compromiso y alto grado de preocupación por la salud de los pacientes. (OMS, 2020).	La variable Calidad de atención, se medirá mediante un cuestionario que constará de 25 preguntas, las cuales se distribuirán de acuerdo con las dimensiones: (i) Aspecto técnico – científico y profesional, (ii) Relaciones Interpersonales interacción proveedor - usuario y (iii) Aspectos del entorno o del confort	Aspecto técnico - científico y profesional	Capacitación adecuada	Ordinal  1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Monitoreo	
				Atención	
				Claridad de información	
			Relaciones Interpersonales interacción proveedor - usuario	Atención	
				Personalización	
				Información	
			Aspectos del entorno o del confort	Seguridad	
				cuidado personal	
				Apoyo emocional	
				Confort	

**ANEXO 2**  
**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

TITULO: Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por el personal de salud, Micro Red, Ascope, 2022

**CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL**

AUTOR: Hernández et al., (2012) adaptado por Arévalo Castillo, Lora Loza (2022)

**INSTRUCCIONES:**

El siguiente cuestionario está dirigido al personal de salud que se encuentre con disposición de colaborar con la investigación. La cual debe ser contestada con total sinceridad ya que el objetivo de esta investigación es poder determinar: "Determinar la relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la calidad de atención que brinda el personal de salud a los pacientes que acuden a las Instituciones prestadoras de salud de la Micro Red, Ascope, 2022".

Su colaboración es totalmente voluntaria y completamente anónima.

De antemano agradezco su colaboración.

**Consentimiento informado**

Marque con una (x) en el casillero con la opción que usted elija:

Estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

Las opciones de respuesta son las siguientes:

1=Nunca

2= Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	1 Nunca	2 Casi nunca	3 Algunas veces	4 Casi siempre	5 Siempre
Variable N° 1: Estrés laboral	1. Manifestaciones psicosomáticas	1. Termina agotado emocionalmente al final de la jornada					
		2. Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo					
		3. Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso					
		4. Me enoja con facilidad en el trabajo					
		5. Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo					
		6. Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero					

		7. Estoy anímicamente agotado por mi trabajo					
		8. Me siento sin ganas de ir a trabajar					
		9. Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo					
		10. Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad					
		11. Me siento tenso solo de pensar en mi trabajo					
	2. Motivación laboral	12. Es insuficiente la retribución (reconocimiento, incentivos o premios etc.) que recibo por mi esfuerzo					
		13. Para ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo					
		14. Es insuficiente el pago que recibo					
		15. El esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo					
		16. Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo					
		17. Sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales					
		18. Me siento indiferente por mejorar mi desempeño					
		19. Estoy harto de mi trabajo					
		20. Tengo ganas de cambiar de trabajo					
		21. Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo					
		22. Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral					
		23. Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución					
		24. El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio					
		25. Haga lo que haga mi trabajo no es valorado					
		26. Me siento rebasado por la dificultad de las tareas					
	27. Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos						
3. Condiciones laborales		28. Me es difícil dar resultado en las condiciones en las que trabajo					

	29. Me siento desmotivado para realizar mi trabajo					
	30. Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan					
	31. El tiempo en el que debo dar respuestas a mis actividades es insuficiente					
	32. Soy indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo					
4. Demanda Laboral	33. Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta					
	34. Son excesivas las tareas a realizar					
	35. Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo					
	36. Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea					
	37. Pienso que son demasiadas actividades las que realizo					
	38. Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario					

#### Criterios de medición de la variable ESTRÉS LABORAL

ALTO	MODERADO	LEVE
140 - 190 Puntos	89 - 139 Puntos	38 - 88 Puntos

Dimensiones	Alto	Moderado	Leve
Manifestaciones psicósomáticas	41 - 55 Puntos	26 - 40 Puntos	11 - 25 Puntos
Motivación laboral	60 - 80 Puntos	38 - 59 Puntos	16 - 37 Puntos
Condiciones laborales	19 - 25 Puntos	12 - 18 Puntos	5 - 11 Puntos
Demanda laboral	24 - 30 Puntos	15 - 23 Puntos	6 - 14 Puntos

### ANEXO 3

## UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO

TITULO: Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por el personal de salud. Micro Red, Ascope, 2022

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA AUTOPERCEPCION DE LA CALIDAD BRINDADA POR EL PERSONAL DE SALUD

AUTOR: Sierra et al., (2009) adaptado por la autora Arévalo Castillo, Lora Loza (2022)

**INSTRUCCIONES:**

Después de leer atentamente cada pregunta, marque en el recuadro que corresponda a la percepción de la forma en la que usted atiende al paciente.

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	1 Mal	2 Regular	3 Bien	4 Muy bien	
Variable N° 2: Autopercepción de la calidad de atención	1. Aspecto técnico – científico y profesional	1. ¿Cómo siente que es su preparación técnica profesional con que atiende a los pacientes?					
		2. ¿Sabe maniobrar los equipos con que atiende a los pacientes?					
			1 Nunca	2 A veces	3 Casi siempre	4 Siempre	
		3. ¿Revisa y controla con frecuencia los equipos que necesita en la atención de sus pacientes?					
		4. ¿Se interesa por resolver los problemas de sus pacientes?					
		5. ¿Proporciona informaciones claras a sus pacientes de acuerdo a su necesidad?					
		6. ¿Aclara usted las dudas que el paciente tiene sobre su enfermedad?					
		7. ¿Cuando el paciente siente náuseas, dolor, sangrado, etc. le asiste con prontitud?					
	2. Relaciones Interpersonales interacción proveedor - usuario			1 Mal	2 Regular	3 Bien	4 Muy bien
		8. ¿Cómo considera el trato que ofrece a sus pacientes?					
9. ¿Cómo considera usted la atención que brinda a los familiares de sus pacientes?							
			1 Nunca	2 A veces	3 Casi siempre	4 Siempre	

	10. ¿Llama usted por su nombre a los pacientes?				
	11. ¿Cree que sus pacientes conocen su nombre?				
	12. ¿Se presenta por su nombre al momento de atender a los pacientes?				
	13. ¿Informa a los pacientes cuando va a realizar algún procedimiento?				
	14. ¿Trata usted de evitar cualquier incidente a los pacientes que atiende?				
	15. ¿Es usted respetuosa de los pacientes que atiende?				
	16. ¿Guarda usted la discreción con los pacientes que atiende?				
	17. ¿Es usted compasiva ante el dolor de sus pacientes?				
	18. ¿Dedica el tiempo necesario ante las necesidades de sus pacientes?				
	19. ¿Le infunde confianza al paciente que atiende?				
3. Aspectos del entorno o del confort	20. ¿Al momento de asistir un paciente cuida su privacidad?				
	21. ¿Mantiene las medidas de higiene al paciente que atiende?				
	22. ¿A la hora del descanso de los pacientes, facilita la tranquilidad?				
	23. ¿Se preocupa usted si el paciente siente frío, calor, iluminación?				
	24. ¿Permite usted que, en ausencia de los familiares, los pacientes tengan una vida más llevadera?				
	25. ¿Toma usted las medidas necesarias para evitar accidentes al paciente?				

### Criterios de medición de la variable PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Muy Favorable	Favorable	Desfavorable	Muy Desfavorable
82 - 100 Puntos	63 - 81 Puntos	44 - 62 Puntos	25 - 43 Puntos

Dimensiones	Muy Favorable	Favorable	Desfavorable	Muy Desfavorable
Aspecto técnico – científico y profesional	25 - 28 Puntos	19 - 24 Puntos	13 - 18 Puntos	7 - 12 Puntos
Relaciones Interpersonales interacción proveedor - usuario	42 - 48 Puntos	32 - 41 Puntos	22 - 31 Puntos	12 - 21 Puntos
Aspectos del entorno o del confort	21 - 24 Puntos	16 - 20 Puntos	11 - 15 Puntos	6 - 10 Puntos

## ANEXO 4

### Ficha Técnica de Cuestionario de estrés laboral

<b>Título</b>	Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por el personal de salud, Micro Red, Ascope, 2022
<b>Autor</b>	Lic. Arévalo Castillo, Irma Karen Dra. Miryam Griselda Lora Loza
<b>Año</b>	2022
<b>Aplicación</b>	Profesionales de salud de los establecimientos de la Micro Red, Ascope, 2022
<b>Versión</b>	Hernández et al., (2012)
<b>Tipo de administración</b>	Personal
<b>Duración</b>	20 minutos
<b>Normas de puntuación</b>	General con 38 ítems para medir el estrés laboral y específica por dimensiones: Manifestaciones psicósomáticas (constituido por 11 ítems), Motivación laboral (constituido por 16 ítems), Condiciones laborales (constituido por 5 ítems) y Demanda laboral (constituido por 6 ítems).
<b>Campos de aplicación</b>	Micro Red, Ascope, 2022
<b>Validez</b>	El instrumento se sometió a Juicio de 5 Expertos que calificaron la prueba bajo el formato de V-Aiken, haciendo uso de los criterios coherencia lógica, correspondencia, suficiencia, claridad y pertinencia. Los Jueces Expertos Fueron: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dr. Velásquez Saavedra Rogger Javier</li><li>2. Mg. Alvarado Alfaro, Lorenza Dorita</li><li>3. Lic. Enfermería. Aguilar Aguilar, Jesús Ángel</li><li>4. Mg. Vera Diaz, Keyko Sofía</li><li>5. Mg. Cabello Miranda, Dina Nerella</li></ol>
<b>Confiabilidad</b>	La prueba piloto se realizó a 20 profesionales de salud en Ascope y el alfa de Cronbach para la variable: Estrés laboral es 0,950 (muy alta confiabilidad)
<b>Conclusión</b>	Estando de acuerdo con los criterios y perspectivas con que se trabaja institucionalmente en el sector salud de Ascope, el cuestionario para medir el estrés laboral en profesionales de salud se acepta como instrumento aplicable en el presente estudio.

Nota. Elaboración propia

## ANEXO 5

### Ficha Técnica de Cuestionario de Autopercepción de la Calidad de atención

<b>Título</b>	Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por el personal de salud, Micro Red, Ascope, 2022
<b>Autor</b>	Lic. Arévalo Castillo, Irma Karen Dra. Miryam Griselda Lora Loza
<b>Año</b>	2022
<b>Aplicación</b>	Profesionales de salud de los establecimientos de la Micro Red, Ascope, 2022
<b>Versión</b>	Sierra et al., (2009)
<b>Tipo de administración</b>	Personal
<b>Duración</b>	20 minutos
<b>Normas de puntuación</b>	General con 25 ítems para medir la Autopercepción de la Calidad de atención y específica por dimensiones: Aspecto técnico – científico y profesional (constituido por 7 ítems), Relaciones Interpersonales interacción proveedor - usuario (constituido por 12 ítems) y Aspectos del entorno o del confort (constituido por 6 ítems).
<b>Campos de aplicación</b>	Micro Red, Ascope, 2022
<b>Validez</b>	El instrumento se sometió a Juicio de 5 Expertos que calificaron la prueba bajo el formato de V-Aiken, haciendo uso de los criterios coherencia lógica, correspondencia, suficiencia, claridad y pertinencia. Los Jueces Expertos Fueron: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dr. Velásquez Saavedra Rogger Javier</li><li>2. Mg. Alvarado Alfaro, Lorenza Dorita</li><li>3. Lic. Enfermería. Aguilar Aguilar, Jesús Ángel</li><li>4. Mg. Vera Diaz, Keyko Sofía</li><li>5. Mg. Cabello Miranda, Dina Nerella</li></ol>
<b>Confiabilidad</b>	La prueba piloto se realizó a 20 profesionales de salud en Ascope y el alfa de Cronbach para la variable: Autopercepción de la Calidad de atención es 0,989 (muy alta confiabilidad)
<b>Conclusión</b>	Estando de acuerdo con los criterios y perspectivas con que se trabaja institucionalmente en el sector salud de Ascope, el cuestionario para medir la Autopercepción de la Calidad de atención en profesionales de salud se acepta como instrumento aplicable en el presente estudio.

Nota. Elaboración propia

**ANEXO 6**  
**CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE AUTORIZA LA**  
**REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**



**“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”**

Trujillo, 23 de junio de 2022

**CARTA N° 130-2022-UCV-VA-EPG-F01/J**

Dr. Samuel Alfonso Leiva López  
Director de la Unidad Ejecutora 413 Salud - Ascope  
MICRO RED - ASCOPE  
**Presente.** -

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS**

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante **IRMA KAREN ARÉVALO CASTILLO**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **“ESTRÉS LABORAL Y AUTOPERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE SALUD. MICRO RED, ASCOPE, 2022”**, en la institución que Ud. Dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar la relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la calidad de atención que brinda el personal de salud a los pacientes que acuden a las instituciones prestadoras de salud de la Micro Red, Ascope, 2022.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

**Atentamente.** -



Mg. Ricardo Benites Aliaga  
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo  
Universidad César Vallejo

**ADJUNTO:**

- Instrumentos de recolección de datos.

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

SOLICITO: AUTORIZACIÓN  
PARA REALIZAR EJECUCIÓN DEL  
ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

M.C Leiva Lopez, Samuel Alfonso

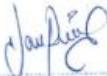
DIRECTOR DE LA UNIDAD EJECUTORA 413 SALUD, ASCOPE

Yo, Irma Karen Arevalo Castillo, de profesión Licenciada en enfermería, identificada con DNI 46874640, estudiante de posgrado de la Maestría en Gestión de los servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, ante usted me presento y expongo.

Por medio del presente, solicito a su autoridad a poner en consideración la aprobación y autorización para la ejecución del estudio de investigación, titulado "Estrés laboral y auto percepción de la calidad de atención brindada por el personal de salud. Micro Red, Ascope, 2022". Me comprometo a finalizar e informar sobre los resultados de dicha investigación y hacer llegar un ejemplar de la tesis a la jefatura del centro de salud que usted dirige.

Por lo expuesto ruego a usted acceder a lo solicitado por ser de justicia.

Trujillo, 02 de mayo del 2022

  
I. Karen Arevalo Castillo  
LIC. ENFERMERÍA  
C.E.P. 2009

IRMA KAREN AREVALO CASTILLO  
DNI 46874640



REGION "LA LIBERTAD"  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
M.C. Samuel Alfonso Leiva Lopez  
DIRECTOR DE LA UNIDAD EJECUTORA 413 SALUD  
ASCOPE

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ASCOPE, 16 DE MAYO DEL 2022

**CARTA N° 16-2022-GRLL-GGR/GRSS/UESA-D**

**Srta.**

**Irma Karen Arevalo Castillo**

Estudiante de la Maestría Gestión de los servicios de la salud.

De mi especial consideración.

Es grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y a la vez informar que la investigación presentada "Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por el personal de salud. Micro Red, Ascope, 2022", ha sido aprobada para su ejecución.

Sea propicia la ocasión para expresarle a usted las muestras de mi especial estima.

Atentamente;



Nota: Los datos serán manejados bajo estrictas conductas de "ética de la investigación científica", los problemas legales generadas por el mal uso de estos se de unida responsabilidad del investigador.

**"Juntos por la prosperidad"**

Dirección: Av. Miguel Grau S/N-Distrito Ascope-Unidad Ejecutora de Salud 413-Ascope  
Email: uesa\_2015@hotmail.com- Teléfono: 044-503418

## ANEXO 7

# VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS DE 5 JUESCES EXPERTOS

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
EXPERTO N° 1

### DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Velasquez Saavedra Rogger Javier
- 1.2. Institución donde Labora: Jefe asistente del servicio de Medicina Interna / Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo
- 1.3. Título de la Investigación:  
"Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por el personal de salud. Micro Red, Ascope, 2022"
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:  
V1: "Cuestionario de estrés laboral de Hernández et al., (2012) adaptado por Arévalo Castillo, Lora Loza (2022)"  
V2: "Cuestionario para medir la autopercepción de la calidad brindada por el personal de salud de Sierra et al., (2009) adaptado por la autora Arévalo Castillo, Lora Loza (2022)"
- 1.5 Aspectos de evaluación

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N 1°: Estrés laboral	1. Manifestaciones psicosomáticas	1. Termina agotado emocionalmente al final de la jornada	x		x		x		x		
		2. Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo	x		x		x		x		
		3. Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso	x		x		x		x		
		4. Me enoja con facilidad en el trabajo	x		x		x		x		
		5. Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo	x		x		x		x		

	1. Manifestaciones psicosomáticas	6. Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero	x		x		x		x		
		7. Estoy anímicamente agotado por mi trabajo	x		x		x		x		
		8. Me siento sin ganas de ir a trabajar	x		x		x		x		
		9. Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo	X		X		X		X		
		10. Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad	X		X		X		X		
		11. Me siento tenso solo de pensar en mi trabajo	X		X		X		X		
	2. Motivación laboral	12. Es insuficiente la retribución (reconocimiento, incentivos o premios etc.) que recibo por mi esfuerzo	X		X		X		X		
		13. Para ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo	X		X		X		X		
		14. Es insuficiente el pago que recibo	X		X		X		X		
		15. El esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo	X		X		X		X		
		16. Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo	X		X		X		X		
17. Sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales		X		X		X		X			
18. Me siento indiferente por mejorar mi desempeño		X		X		X		X			
19. Estoy harto de mi trabajo		X		X		X		X			
20. Tengo ganas de cambiar de trabajo		X		X		X		X			

		21. Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo	X		X		X		X		
		22. Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral	X		X		X		X		
		23. Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución	X		X		X		X		
		24. El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio	X		X		X		X		
		25. Haga lo que haga mi trabajo no es valorado	X		X		X		X		
		26. Me siento rebasado por la dificultad de las tareas	X		X		X		X		
		27. Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos	X		X		X		X		
	3. Condiciones laborales	28. Me es difícil dar resultado en las condiciones en las que trabajo	X		X		X		X		
		29. Me siento desmotivado para realizar mi trabajo	X		X		X		X		
		30. Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan	X		X		X		X		
		31. El tiempo en el que debo dar respuestas a mis actividades es insuficiente	X		X		X		X		
		32. Soy indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo	X		X		X		X		
	4. Demanda Laboral	33. Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta	X		X		X		X		
		34. Son excesivas las tareas a realizar	X		X		X		X		
		35. Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo	X		X		X		X		
		36. Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea	X		X		X		X		

		37. Pienso que son demasiadas actividades las que realizo	X		X		X		X		
		38. Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario	X		X		X		X		
Variable N° 2: Autopercepción de la calidad de atención	5. Aspecto técnico – científico y profesional	39. ¿Cómo siente que es su preparación técnica profesional con que atiende a los pacientes?	X		X		X		X		
		40. ¿Sabe maniobrar los equipos con que atiende a los pacientes?	X		X		X		X		
		41. ¿Revisa y controla con frecuencia los equipos que necesita en la atención de sus pacientes?	X		X		X		X		
		42. ¿Se interesa por resolver los problemas de sus pacientes?	X		X		X		X		
		43. ¿Proporciona informaciones claras a sus pacientes de acuerdo a su necesidad?	X		X		X		X		
		44. ¿Aclara usted las dudas que el paciente tiene sobre su enfermedad?	X		X		X		X		
		45. ¿Cuando el paciente siente náuseas, dolor, sangrado, etc. le asiste con prontitud?	X		X		X		X		
	6. Relaciones Interpersonales interacción proveedor - usuario	46. ¿Cómo considera el trato que ofrece a sus pacientes?	X		X		X		X		
		47. ¿Cómo considera usted la atención que brinda a los familiares de sus pacientes?	X		X		X		X		
		48. ¿Llama usted por su nombre a los pacientes?	X		X		X		X		
		49. ¿Cree que sus pacientes conocen su nombre?	X		X		X		X		
		50. ¿Se presenta por su nombre al momento de atender a los pacientes?	X		X		X		X		
		51. ¿Informa a los pacientes cuando va a realizar algún procedimiento?	X		X		X		X		
		52. ¿Trata usted de evitar cualquier incidente a los pacientes que atiende?	X		X		X		X		

	53. ¿Es usted respetuosa de los pacientes que atiende?	X		X		X		X	
	54. ¿Guarda usted la discreción con los pacientes que atiende?	X		X		x		X	
	55. ¿Es usted compasiva ante el dolor de sus pacientes?	X		X		X		X	
	56. ¿Dedica el tiempo necesario ante las necesidades de sus pacientes?	X		X		X		X	
	57. ¿Le infunde confianza al paciente que atiende?	X		X		X		X	
7. Aspectos del entorno o del confort	58. ¿Al momento de asistir un paciente cuida su privacidad?	X		X		x		X	
	59. ¿Mantiene las medidas de higiene al paciente que atiende?	X		X		X		X	
	60. ¿A la hora del descanso de los pacientes, facilita la tranquilidad?	X		X		X		X	
	61. ¿Se preocupa usted si el paciente siente frío, calor, iluminación?	X		X		X		X	
	62. ¿Permite usted que, en ausencia de los familiares, los pacientes tengan una vida más llevadera?	X		X		X		X	
	63. ¿Toma usted las medidas necesarias para evitar accidentes al paciente?	X		x		X		X	



### FICHA DE VALIDACIÓN

#### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta sobre el estrés laboral y la autopercepción de la calidad de atención

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Personal de salud de la Micro Red de Ascope

**Apellidos y nombres del evaluador:**

Velasquez Saavedra, Roger Javier

**Grado académico del evaluador:**

Médico / Especialista en Medicina Interna

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				X



Apellidos y nombres  
DNI: 03886801

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
**EXPERTO N° 2**

**DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Alvarado Alfaro Lorenza Margarita
- 1.2. Institución donde Labora: Jefe del C.S Aranjuez
- 1.3. Título de la Investigación:  
"Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por el personal de salud. Micro Red, Ascope, 2022"
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:  
V1: "Cuestionario de estrés laboral de Hernández et al., (2012) adaptado por Arévalo Castillo, Lora Loza (2022)"  
V2: "Cuestionario para medir la autopercepción de la calidad brindada por el personal de salud de Sierra et al., (2009) adaptado por la autora Arévalo Castillo, Lora Loza (2022)"
- 1.5. Aspectos de evaluación

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

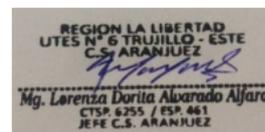
VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N 1°: Estrés laboral	1. Manifestaciones psicósomáticas	1. Termina agotado emocionalmente al final de la jornada	x		x		x		x		
		2. Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo	x		x		x		x		
		3. Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso	x		x		x		x		
		4. Me enojo con facilidad en el trabajo	x		x		x		x		
		5. Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo	x		x		x		x		

	1. Manifestaciones psicósomáticas	6. Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero	x		x		x		x		
		7. Estoy anímicamente agotado por mi trabajo	x		x		x		x		
		8. Me siento sin ganas de ir a trabajar	x		x		x		x		
		9. Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo	X		X		X		X		
		10. Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad	X		X		X		X		
		11. Me siento tenso solo de pensar en mi trabajo	X		X		X		X		
	2. Motivación laboral	12. Es insuficiente la retribución (reconocimiento, incentivos o premios etc.) que recibo por mi esfuerzo	X		X		X		X		
		13. Para ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo	X		X		X		X		
		14. Es insuficiente el pago que recibo	X		X		X		X		
		15. El esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo	X		X		X		X		
		16. Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo	X		X		X		X		
		17. Sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales	X		X		X		X		
		18. Me siento indiferente por mejorar mi desempeño	X		X		X		X		
		19. Estoy harto de mi trabajo	X		X		X		X		
		20. Tengo ganas de cambiar de trabajo	X		X		X		X		

		21. Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo	X		X		X		X		
		22. Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral	X		X		X		X		
		23. Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución	X		X		X		X		
		24. El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio	X		X		X		X		
		25. Haga lo que haga mi trabajo no es valorado	X		X		X		X		
		26. Me siento rebasado por la dificultad de las tareas	X		X		X		X		
		27. Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos	X		X		X		X		
	3. Condiciones laborales	28. Me es difícil dar resultado en las condiciones en las que trabajo	X		X		X		X		
		29. Me siento desmotivado para realizar mi trabajo	X		X		X		X		
		30. Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan	X		X		X		X		
		31. El tiempo en el que debo dar respuestas a mis actividades es insuficiente	X		X		X		X		
		32. Soy indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo	X		X		X		X		
	4. Demanda Laboral	33. Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta	X		X		X		X		
		34. Son excesivas las tareas a realizar	X		X		X		X		
		35. Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo	X		X		X		X		
		36. Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea	X		X		X		X		

		37. Pienso que son demasiadas actividades las que realizo	X		X		X		X		
		38. Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario	X		X		X		X		
Variable N°2: Autopercepción de la calidad de atención	5. Aspecto técnico – científico y profesional	39. ¿Cómo siente que es su preparación técnica profesional con que atiende a los pacientes?	X		X		X		X		
		40. ¿Sabe maniobrar los equipos con que atiende a los pacientes?	X		X		X		X		
		41. ¿Revisa y controla con frecuencia los equipos que necesita en la atención de sus pacientes?	X		X		X		X		
		42. ¿Se interesa por resolver los problemas de sus pacientes?	X		X		X		X		
		43. ¿Proporciona informaciones claras a sus pacientes de acuerdo a su necesidad?	X		X		X		X		
		44. ¿Aclara usted las dudas que el paciente tiene sobre su enfermedad?	X		X		X		X		
		45. ¿Cuando el paciente siente náuseas, dolor, sangrado, etc. le asiste con prontitud?	X		X		X		X		
	6. Relaciones Interpersonales interacción proveedor - usuario	46. ¿Cómo considera el trato que ofrece a sus pacientes?	X		X		X		X		
		47. ¿Cómo considera usted la atención que brinda a los familiares de sus pacientes?	X		X		X		X		
		48. ¿Llama usted por su nombre a los pacientes?	X		X		X		X		
		49. ¿Cree que sus pacientes conocen su nombre?	X		X		X		X		
		50. ¿Se presenta por su nombre al momento de atender a los pacientes?	X		X		X		X		
		51. ¿Informa a los pacientes cuando va a realizar algún procedimiento?	X		X		X		X		
		52. ¿Trata usted de evitar cualquier incidente a los pacientes que atiende?	X		X		X		X		

	53. ¿Es usted respetuosa de los pacientes que atiende?	X		X		X		X	
	54. ¿Guarda usted la discreción con los pacientes que atiende?	X		X		x		X	
	55. ¿Es usted compasiva ante el dolor de sus pacientes?	X		X		X		X	
	56. ¿Dedica el tiempo necesario ante las necesidades de sus pacientes?	X		X		X		X	
	57. ¿Le infunde confianza al paciente que atiende?	X		X		X		X	
7. Aspectos del entorno o del confort	58. ¿Al momento de asistir un paciente cuida su privacidad?	X		X		x		X	
	59. ¿Mantiene las medidas de higiene al paciente que atiende?	X		X		X		X	
	60. ¿A la hora del descanso de los pacientes, facilita la tranquilidad?	X		X		X		X	
	61. ¿Se preocupa usted si el paciente siente frío, calor, iluminación?	X		X		X		X	
	62. ¿Permite usted que, en ausencia de los familiares, los pacientes tengan una vida más llevadera?	X		X		X		X	
	63. ¿Toma usted las medidas necesarias para evitar accidentes al paciente?	X		x		X		X	



#### FICHA DE VALIDACIÓN

##### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta sobre el estrés laboral y la autopercepción de la calidad de atención

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Personal de salud de la Micro Red de Ascope

**Apellidos y nombres del evaluador:**

Alvarado Alfaro, Lorenza Margarita

**Grado académico del evaluador:**

Licenciada en Obstetricia / Maestra en Salud Pública

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				X



Apellidos y nombres  
DNI: 17885103

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
EXPERTO N° 3

**DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Aguilar Aguilar, Jesus Angel
- 1.2. Institución donde Labora: Jefe de oficina técnica de la UE413 / Red, Ascope
- 1.3. Título de la Investigación:  
"Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por el personal de salud. Micro Red, Ascope, 2022"
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:  
V1: "Cuestionario de estrés laboral de Hernández et al., (2012) adaptado por Arévalo Castillo, Lora Loza (2022)"  
V2: "Cuestionario para medir la autopercepción de la calidad brindada por el personal de salud de Sierra et al., (2009) adaptado por la autora Arévalo Castillo, Lora Loza (2022)"
- 1.5 Aspectos de evaluación

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones	
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad			
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable N 1°: Estrés laboral	1. Manifestaciones psicósomáticas	1. Termina agotado emocionalmente al final de la jornada	x		x		x		x			
		2. Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo	x		x		x		x			
		3. Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso	x		x		x		x			
		4. Me enojo con facilidad en el trabajo	x		x		x		x			
		5. Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo	x		x		x		x			
			6. Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero	x		x		x		x		
			7. Estoy anímicamente agotado por mi trabajo	x		x		x		x		
			8. Me siento sin ganas de ir a trabajar	x		x		x		x		
			9. Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo	X		X		X		X		
			10. Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad	X		X		X		X		
			11. Me siento tenso solo de pensar en mi trabajo	X		X		X		X		
2. Motivación laboral		12. Es insuficiente la retribución (reconocimiento, incentivos o premios etc.) que recibo por mi esfuerzo	X		X		X		X			
		13. Para ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo	X		X		X		X			
		14. Es insuficiente el pago que recibo	X		X		X		X			
		15. El esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo	X		X		X		X			
		16. Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo	X		X		X		X			
		17. Sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales	X		X		X		X			
		18. Me siento indiferente por mejorar mi desempeño	X		X		X		X			
		19. Estoy harto de mi trabajo	X		X		X		X			
		20. Tengo ganas de cambiar de trabajo	X		X		X		X			

		21. Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo	X		X		X		X		
		22. Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral	X		X		X		X		
		23. Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución	X		X		X		X		
		24. El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio	X		X		X		X		
		25. Haga lo que haga mi trabajo no es valorado	X		X		X		X		
		26. Me siento rebasado por la dificultad de las tareas	X		X		X		X		
		27. Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos	X		X		X		X		
	3. Condiciones laborales	28. Me es difícil dar resultado en las condiciones en las que trabajo	X		X		X		X		
		29. Me siento desmotivado para realizar mi trabajo	X		X		X		X		
		30. Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan	X		X		X		X		
		31. El tiempo en el que debo dar respuestas a mis actividades es insuficiente	X		X		X		X		
		32. Soy indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo	X		X		X		X		
	4. Demanda Laboral	33. Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta	X		X		X		X		
		34. Son excesivas las tareas a realizar	X		X		X		X		
		35. Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo	X		X		X		X		
		36. Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea	X		X		X		X		

		37. Pienso que son demasiadas actividades las que realizo	X		X		X		X		
		38. Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario	X		X		X		X		
Variable N°2: Autopercepción de la calidad de atención	5. Aspecto técnico – científico y profesional	39. ¿Cómo siente que es su preparación técnica profesional con que atiende a los pacientes?	X		X		X		X		
		40. ¿Sabe maniobrar los equipos con que atiende a los pacientes?	X		X		X		X		
		41. ¿Revisa y controla con frecuencia los equipos que necesita en la atención de sus pacientes?	X		X		X		X		
		42. ¿Se interesa por resolver los problemas de sus pacientes?	X		X		X		X		
		43. ¿Proporciona informaciones claras a sus pacientes de acuerdo a su necesidad?	X		X		X		X		
		44. ¿Aclara usted las dudas que el paciente tiene sobre su enfermedad?	X		X		X		X		
		45. ¿Cuando el paciente siente náuseas, dolor, sangrado, etc. le asiste con prontitud?	X		X		X		X		
	6. Relaciones Interpersonales interacción proveedor - usuario	46. ¿Cómo considera el trato que ofrece a sus pacientes?	X		X		X		X		
		47. ¿Cómo considera usted la atención que brinda a los familiares de sus pacientes?	X		X		X		X		
		48. ¿Llama usted por su nombre a los pacientes?	X		X		X		X		
		49. ¿Cree que sus pacientes conocen su nombre?	X		X		X		X		
		50. ¿Se presenta por su nombre al momento de atender a los pacientes?	X		X		X		X		
		51. ¿Informa a los pacientes cuando va a realizar algún procedimiento?	X		X		X		X		
		52. ¿Trata usted de evitar cualquier incidente a los pacientes que atiende?	X		X		X		X		

	53. ¿Es usted respetuosa de los pacientes que atiende?	X		X		X		X		
	54. ¿Guarda usted la discreción con los pacientes que atiende?	X		X		x		X		
	55. ¿Es usted compasiva ante el dolor de sus pacientes?	X		X		X		X		
	56. ¿Dedica el tiempo necesario ante las necesidades de sus pacientes?	X		X		X		X		
	57. ¿Le infunde confianza al paciente que atiende?	X		X		X		X		
7. Aspectos del entorno o del confort	58. ¿Al momento de asistir un paciente cuida su privacidad?	X		X		x		X		
	59. ¿Mantiene las medidas de higiene al paciente que atiende?	X		X		X		X		
	60. ¿A la hora del descanso de los pacientes, facilita la tranquilidad?	X		X		X		X		
	61. ¿Se preocupa usted si el paciente siente frío, calor, iluminación?	X		X		X		X		
	62. ¿Permite usted que, en ausencia de los familiares, los pacientes tengan una vida más llevadera?	X		X		X		X		
	63. ¿Toma usted las medidas necesarias para evitar accidentes al paciente?	X		x		X		X		

  
 Jesus O. Aguilar-Aguilar  
 Lic. Enfermería  
 CEP. 81077

### FICHA DE VALIDACIÓN

#### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta sobre el estrés laboral y la autopercepción de la calidad de atención

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Personal de salud de la Micro Red de Ascope

**Apellidos y nombres del evaluador:**

Aguilar Aguilar, Jesús Angel

**Grado académico del evaluador:**

Licenciado en Enfermería / Especialista en emergencia y desastres

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				X

  
 Jesus O. Aguilar-Aguilar  
 Lic. Enfermería  
 CEP. 81077

Apellidos y nombres  
 DNI: 73682619

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
**EXPERTO N° 4**

**DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Vera Diaz, Keyko Sofía
- 1.2. Institución donde Labora: Coordinadora de la estrategia alimentación y nutrición saludable / Red, Ascope
- 1.3. Título de la Investigación:  
"Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por el personal de salud. Micro Red, Ascope, 2022"
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:  
V1: "Cuestionario de estrés laboral de Hemández et al., (2012) adaptado por Arévalo Castillo, Lora Loza (2022)"  
V2: "Cuestionario para medir la autopercepción de la calidad brindada por el personal de salud de Sierra et al., (2009) adaptado por la autora Arévalo Castillo, Lora Loza (2022)"
- 1.5 Aspectos de evaluación

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

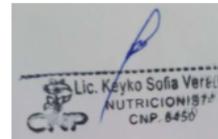
VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N 1°: Estrés laboral	1. Manifestaciones psicosomáticas	1. Termina agotado emocionalmente al final de la jornada	x		x		x		x		
		2. Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo	x		x		x		x		
		3. Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso	x		x		x		x		
		4. Me enoja con facilidad en el trabajo	x		x		x		x		
		5. Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo	x		x		x		x		

		6. Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero	x		x		x		x			
		7. Estoy anímicamente agotado por mi trabajo	x		x		x		x			
		8. Me siento sin ganas de ir a trabajar	x		x		x		x			
		9. Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo	X		X		X		X			
		10. Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad	X		X		X		X			
		11. Me siento tenso solo de pensar en mi trabajo	X		X		X		X			
		2. Motivación laboral	12. Es insuficiente la retribución (reconocimiento, incentivos o premios etc.) que recibo por mi esfuerzo	X		X		X		X		
			13. Para ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo	X		X		X		X		
			14. Es insuficiente el pago que recibo	X		X		X		X		
			15. El esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo	X		X		X		X		
			16. Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo	X		X		X		X		
17. Sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales	X			X		X		X				
18. Me siento indiferente por mejorar mi desempeño	X			X		X		X				
19. Estoy harto de mi trabajo	X			X		X		X				
20. Tengo ganas de cambiar de trabajo	X			X		X		X				

		21. Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo	X		X		X		X		
		22. Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral	X		X		X		X		
		23. Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución	X		X		X		X		
		24. El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio	X		X		X		X		
		25. Haga lo que haga mi trabajo no es valorado	X		X		X		X		
		26. Me siento rebasado por la dificultad de las tareas	X		X		X		X		
		27. Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos	X		X		X		X		
	3. Condiciones laborales	28. Me es difícil dar resultado en las condiciones en las que trabajo	X		X		X		X		
		29. Me siento desmotivado para realizar mi trabajo	X		X		X		X		
		30. Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan	X		X		X		X		
		31. El tiempo en el que debo dar respuestas a mis actividades es insuficiente	X		X		X		X		
		32. Soy indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo	X		X		X		X		
	4. Demanda Laboral	33. Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta	X		X		X		X		
		34. Son excesivas las tareas a realizar	X		X		X		X		
		35. Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo	X		X		X		X		
		36. Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea	X		X		X		X		

		37. Pienso que son demasiadas actividades las que realizo	X		X		X		X		
		38. Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario	X		X		X		X		
Variable N°2: Auto percepción de la calidad de atención	5. Aspecto técnico – científico y profesional	39. ¿Cómo siente que es su preparación técnica profesional con que atiende a los pacientes?	X		X		X		X		
		40. ¿Sabe maniobrar los equipos con que atiende a los pacientes?	X		X		X		X		
		41. ¿Revisa y controla con frecuencia los equipos que necesita en la atención de sus pacientes?	X		X		X		X		
		42. ¿Se interesa por resolver los problemas de sus pacientes?	X		X		X		X		
		43. ¿Proporciona informaciones claras a sus pacientes de acuerdo a su necesidad?	X		X		X		X		
		44. ¿Aclara usted las dudas que el paciente tiene sobre su enfermedad?	X		X		X		X		
		45. ¿Cuando el paciente siente náuseas, dolor, sangrado, etc. le asiste con prontitud?	X		X		X		X		
	6. Relaciones Interpersonales interacción proveedor - usuario	46. ¿Cómo considera el trato que ofrece a sus pacientes?	X		X		X		X		
		47. ¿Cómo considera usted la atención que brinda a los familiares de sus pacientes?	X		X		X		X		
		48. ¿Llama usted por su nombre a los pacientes?	X		X		X		X		
		49. ¿Cree que sus pacientes conocen su nombre?	X		X		X		X		
		50. ¿Se presenta por su nombre al momento de atender a los pacientes?	X		X		X		X		
		51. ¿Informa a los pacientes cuando va a realizar algún procedimiento?	X		X		X		X		
		52. ¿Trata usted de evitar cualquier incidente a los pacientes que atiende?	X		X		X		X		

	53. ¿Es usted respetuosa de los pacientes que atiende?	X		X		X		X	
	54. ¿Guarda usted la discreción con los pacientes que atiende?	X		X		x		X	
	55. ¿Es usted compasiva ante el dolor de sus pacientes?	X		X		X		X	
	56. ¿Dedica el tiempo necesario ante las necesidades de sus pacientes?	X		X		X		X	
	57. ¿Le infunde confianza al paciente que atiende?	X		X		X		X	
7. Aspectos del entorno o del confort	58. ¿Al momento de asistir un paciente cuida su privacidad?	X		X		x		X	
	59. ¿Mantiene las medidas de higiene al paciente que atiende?	X		X		X		X	
	60. ¿A la hora del descanso de los pacientes, facilita la tranquilidad?	X		X		X		X	
	61. ¿Se preocupa usted si el paciente siente frío, calor, iluminación?	X		X		X		X	
	62. ¿Permite usted que, en ausencia de los familiares, los pacientes tengan una vida más llevadera?	X		X		X		X	
	63. ¿Toma usted las medidas necesarias para evitar accidentes al paciente?	X		x		X		X	



### FICHA DE VALIDACIÓN

#### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta sobre el estrés laboral y la autopercepción de la calidad de atención

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Personal de salud de la Micro Red de Ascope

**Apellidos y nombres del evaluador:**

Vera Díaz, Keyko Sofía

**Grado académico del evaluador:**

Licenciada en Nutrición / Maestra en Gestión de los servicios de la Salud

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				X



Apellidos y nombres  
DNI: 75759071

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
**EXPERTO N° 5**

**DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Caballero Miranda, Dina Nerella
- 1.2. Institución donde Labora: Asistencia / Administrativo C.S Aranjuez
- 1.3. Título de la Investigación:  
"Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por el personal de salud. Micro Red, Ascope, 2022"
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:  
V1: "Cuestionario de estrés laboral de Hernández et al., (2012) adaptado por Arévalo Castillo, Lora Loza (2022)"  
V2: "Cuestionario para medir la autopercepción de la calidad brindada por el personal de salud de Sierra et al., (2009) adaptado por la autora Arévalo Castillo, Lora Loza (2022)"
- 1.5 Aspectos de evaluación

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N 1°: Estrés laboral	1. Manifestaciones psicósomáticas	1. Termina agotado emocionalmente al final de la jornada	x		x		x		x		
		2. Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo	x		x		x		x		
		3. Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso	x		x		x		x		
		4. Me enoja con facilidad en el trabajo	x		x		x		x		
		5. Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo	x		x		x		x		

		6. Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero	x		x		x		x			
		7. Estoy anímicamente agotado por mi trabajo	x		x		x		x			
		8. Me siento sin ganas de ir a trabajar	x		x		x		x			
		9. Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo	X		X		X		X			
		10. Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad	X		X		X		X			
		11. Me siento tenso solo de pensar en mi trabajo	X		X		X		X			
		2. Motivación laboral	12. Es insuficiente la retribución (reconocimiento, incentivos o premios etc.) que recibo por mi esfuerzo	X		X		X		X		
			13. Para ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo	X		X		X		X		
			14. Es insuficiente el pago que recibo	X		X		X		X		
			15. El esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo	X		X		X		X		
			16. Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo	X		X		X		X		
17. Sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales	X			X		X		X				
18. Me siento indiferente por mejorar mi desempeño	X			X		X		X				
19. Estoy harto de mi trabajo	X			X		X		X				
20. Tengo ganas de cambiar de trabajo	X			X		X		X				

		21. Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo	X		X		X		X	
		22. Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral	X		X		X		X	
		23. Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución	X		X		X		X	
		24. El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio	X		X		X		X	
		25. Haga lo que haga mi trabajo no es valorado	X		X		X		X	
		26. Me siento rebasado por la dificultad de las tareas	X		X		X		X	
		27. Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos	X		X		X		X	
	3. Condiciones laborales	28. Me es difícil dar resultado en las condiciones en las que trabajo	X		X		X		X	
		29. Me siento desmotivado para realizar mi trabajo	X		X		X		X	
		30. Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan	X		X		X		X	
		31. El tiempo en el que debo dar respuestas a mis actividades es insuficiente	X		X		X		X	
		32. Soy indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo	X		X		X		X	
	4. Demanda Laboral	33. Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta	X		X		X		X	
		34. Son excesivas las tareas a realizar	X		X		X		X	
		35. Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo	X		X		X		X	
		36. Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea	X		X		X		X	

		37. Pienso que son demasiadas actividades las que realizo	X		X		X		X	
		38. Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario	X		X		X		X	
Variable N°2: Autopercepción de la calidad de atención	5. Aspecto técnico – científico y profesional	39. ¿Cómo siente que es su preparación técnica profesional con que atiende a los pacientes?	X		X		X		X	
		40. ¿Sabe maniobrar los equipos con que atiende a los pacientes?	X		X		X		X	
		41. ¿Revisa y controla con frecuencia los equipos que necesita en la atención de sus pacientes?	X		X		X		X	
		42. ¿Se interesa por resolver los problemas de sus pacientes?	X		X		X		X	
		43. ¿Proporciona informaciones claras a sus pacientes de acuerdo a su necesidad?	X		X		X		X	
		44. ¿Aclara usted las dudas que el paciente tiene sobre su enfermedad?	X		X		X		X	
		45. ¿Cuando el paciente siente náuseas, dolor, sangrado, etc. le asiste con prontitud?	X		X		X		X	
	6. Relaciones Interpersonales proveedor – usuario	46. ¿Cómo considera el trato que ofrece a sus pacientes?	X		X		X		X	
		47. ¿Cómo considera usted la atención que brinda a los familiares de sus pacientes?	X		X		X		X	
		48. ¿Llama usted por su nombre a los pacientes?	X		X		X		X	
		49. ¿Cree que sus pacientes conocen su nombre?	X		X		X		X	
		50. ¿Se presenta por su nombre al momento de atender a los pacientes?	X		X		X		X	
		51. ¿Informa a los pacientes cuando va a realizar algún procedimiento?	X		X		X		X	
		52. ¿Trata usted de evitar cualquier incidente a los pacientes que atiende?	X		X		X		X	

	53. ¿Es usted respetuosa de los pacientes que atiende?	X		X		X		X	
	54. ¿Guarda usted la discreción con los pacientes que atiende?	X		X		x		X	
	55. ¿Es usted compasiva ante el dolor de sus pacientes?	X		X		X		X	
	56. ¿Dedica el tiempo necesario ante las necesidades de sus pacientes?	X		X		X		X	
	57. ¿Le infunde confianza al paciente que atiende?	X		X		X		X	
7. Aspectos del entorno o del confort	58. ¿Al momento de asistir un paciente cuida su privacidad?	X		X		x		X	
	59. ¿Mantiene las medidas de higiene al paciente que atiende?	X		X		X		X	
	60. ¿A la hora del descanso de los pacientes, facilita la tranquilidad?	X		X		X		X	
	61. ¿Se preocupa usted si el paciente siente frío, calor, iluminación?	X		X		X		X	
	62. ¿Permite usted que, en ausencia de los familiares, los pacientes tengan una vida más llevadera?	X		X		X		X	
	63. ¿Toma usted las medidas necesarias para evitar accidentes al paciente?	X		x		X		X	

  
 Dina N. Cabello Miranda  
 OBSTETRIZ  
 C.O.P. 19248

#### FICHA DE VALIDACIÓN

##### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta sobre el estrés laboral y la autopercepción de la calidad de atención

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Personal de salud de la Micro Red de Ascope

**Apellidos y nombres del evaluador:**

Caballero Miranda, Dina Nerella

**Grado académico del evaluador:**

Licenciada en Obstetricia / Maestra en Gestión de los servicios de la Salud

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				X

  
 Dina N. Cabello Miranda  
 OBSTETRIZ  
 C.O.P. 19248

Apellidos y nombres  
 DNI: 17927348



n	enunciado / ítems	Aiken ítem	Decisión Aiken
item1	Termina agotado emocionalmente al final de la jornada	1.0	valido
item2	Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo	1.0	valido
item3	Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso	1.0	valido
item4	Me enojo con facilidad en el trabajo	1.0	valido
item5	Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo	1.0	valido
item6	Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero	1.0	valido
item7	Estoy anímicamente agotado por mi trabajo	1.0	valido
item8	Me siento sin ganas de ir a trabajar	1.0	valido
item9	Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo	1.0	valido
item10	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad	1.0	valido
item11	Me siento tenso solo de pensar en mi trabajo	1.0	valido
item12	Es insuficiente la retribución (reconocimiento, incentivos o premios etc.) que recibo por mi esfuerzo	1.0	valido
item13	Para ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo	1.0	valido
item14	Es insuficiente el pago que recibo	1.0	valido
item15	El esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo	1.0	valido
item16	Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo	1.0	valido
item17	Sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales	1.0	valido
item18	Me siento indiferente por mejorar mi desempeño	1.0	valido
item19	Estoy harto de mi trabajo	1.0	valido
item20	Tengo ganas de cambiar de trabajo	1.0	valido
item21	Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo	1.0	valido
item22	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral	1.0	valido
item23	Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución	1.0	valido
item24	El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio	1.0	valido
item25	Haga lo que haga mi trabajo no es valorado	1.0	valido
item26	Me siento rebasado por la dificultad de las tareas	1.0	valido
item27	Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos	1.0	valido
item28	Me es difícil dar resultado en las condiciones en las que trabajo	1.0	valido
item29	Me siento desmotivado para realizar mi trabajo	1.0	valido
item30	Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan	1.0	valido
item31	El tiempo en el que debo dar respuestas a mis actividades es insuficiente	1.0	valido
item32	Soy indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo	1.0	valido
item33	Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta	1.0	valido
item34	Son excesivas las tareas a realizar	1.0	valido
item35	Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo	1.0	valido
item36	Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea	1.0	valido
item37	Pienso que son demasiadas actividades las que realizo	1.0	valido
item38	Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario	1.0	valido
<b>V AIKEN INSTRUMENTO</b>		1.0	valido



n	enunciado / ítems	Aiken ítem	Decisión Aiken
item1	¿Cómo siente que es su preparación técnica profesional con que atiende a los pacientes?	1.0	valido
item2	¿Sabe maniobrar los equipos con que atiende a los pacientes?	1.0	valido
item3	¿Revisa y controla con frecuencia los equipos que necesita en la atención de sus pacientes?	1.0	valido
item4	¿Se interesa por resolver los problemas de sus pacientes?	1.0	valido
item5	¿Proporciona informaciones claras a sus pacientes de acuerdo a su necesidad?	1.0	valido
item6	¿Aclara usted las dudas que el paciente tiene sobre su enfermedad?	1.0	valido
item7	¿Cuándo el paciente siente náuseas, dolor, sangrado, etc. le asiste con prontitud?	1.0	valido
item8	¿Cómo considera el trato que ofrece a sus pacientes?	1.0	valido
item9	¿Cómo considera usted la atención que brinda a los familiares de sus pacientes?	1.0	valido
item10	¿Llama usted por su nombre a los pacientes?	1.0	valido
item11	¿Cree que sus pacientes conocen su nombre?	1.0	valido
item12	¿Se presenta por su nombre al momento de atender a los pacientes?	1.0	valido
item13	¿Informa a los pacientes cuando va a realizar algún procedimiento?	1.0	valido
item14	¿Trata usted de evitar cualquier incidente a los pacientes que atiende?	1.0	valido
item15	¿Es usted respetuosa de los pacientes que atiende?	1.0	valido
item16	¿Guarda usted la discreción con los pacientes que atiende?	1.0	valido
item17	¿Es usted compasiva ante el dolor de sus pacientes?	1.0	valido
item18	¿Dedica el tiempo necesario ante las necesidades de sus pacientes?	1.0	valido
item19	¿Le infunde confianza al paciente que atiende?	1.0	valido
item20	¿Al momento de asistir un paciente cuida su privacidad?	1.0	valido
item21	¿Mantiene las medidas de higiene al paciente que atiende?	1.0	valido
item22	¿A la hora del descanso de los pacientes, facilita la tranquilidad?	1.0	valido
item23	¿Se preocupa usted si el paciente siente frío, calor, iluminación?	1.0	valido
item24	¿Permite usted que, en ausencia de los familiares, los pacientes tengan una vida más llevadera?	1.0	valido
item25	¿Toma usted las medidas necesarias para evitar accidentes al paciente?	1.0	valido
<b>V AIKEN INSTRUMENTO</b>		1.0	valido

**ANALISIS DE CONFIABILIDAD POR PRUEBA ESTADISTICA ALFA DE CRONBACH - V1: ESTRÉS LABORAL**

	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	it27	it28	it29	it30	it31	it32	it33	it34	it35	it36	it37	it38	S <sub>T</sub> <sup>2</sup>	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	182.00		
2	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	150.00	
3	5	4	2	2	4	2	3	2	2	2	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	151.00	
4	5	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	2	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	141.00	
5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	2	2	3	2	2	4	5	5	4	4	4	5	5	5	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	130.00	
6	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	107.00	
7	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	5	4	154.00	
8	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	2	3	2	1	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	123.00	
9	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	165.00	
10	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	167.00	
11	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	184.00	
12	4	5	5	5	1	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	165.00	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	155.00	
14	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	170.00
15	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	167.00	
16	5	5	5	4	1	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	153.00	
17	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	5	4	4	2	2	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	126.00
18	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	164.00
19	3	2	3	2	2	2	1	2	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	4	3	2	4	3	4	3	3	2	111.00	
20	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	157.00	
S <sup>2</sup>	0.99	1.26	0.75	1.15	1.59	0.75	1.39	0.93	1.13	1.01	0.86	0.89	0.36	0.79	0.75	0.55	1.13	0.91	1.25	0.89	0.73	0.36	0.59	0.41	0.49	0.49	0.54	0.55	0.95	0.95	0.73	1.29	0.89	1.01	1.09	0.94	1.29	1.24		

K	38
ΣSi <sup>2</sup>	33.82
S <sub>T</sub> <sup>2</sup>	451.8
α	0.95

**ANALISIS DE CONFIABILIDAD POR PRUEBA ESTADISTICA ALFA DE CRONBACH - VARIABLE 2: AUTOPERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN**

	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	S <sub>T</sub> <sup>2</sup>
1	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	113.00
2	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	90.00
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125.00
4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	105.00
5	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	58.00
6	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	55.00
7	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	3	4	4	3	3	4	5	4	99.00
8	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	58.00
9	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	105.00
10	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	107.00
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125.00
12	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	109.00
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100.00
14	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	112.00
15	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	113.00
16	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	90.00
17	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	50.00
18	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	105.00
19	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	4	3	3	2	75.00
20	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	105.00
S <sub>i</sub> <sup>2</sup>	1.36	1.19	0.93	1.13	0.89	0.86	1.13	0.91	1.25	1.09	1.25	0.93	0.49	1.01	1.33	0.99	0.95	0.73	1.26	0.89	1.01	1.09	0.94	1.29	1.24	

K	25
ΣSi <sup>2</sup>	26.10
S <sub>T</sub> <sup>2</sup>	516.5
α	0.989

**ANEXO 8**  
**BASE DE DATOS**  
**DATA PILOTO V1: ESTRÉS LABORAL**

	Estrés Laboral																																							
	Manifestaciones psicósomáticas											Motivación laboral																Condiciones laborales					Demanda laboral							
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38		
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	
2	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
3	5	4	2	2	4	2	3	2	2	2	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	2	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	2	2	3	2	2	4	5	5	4	4	4	5	5	5	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	
6	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
7	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	5	4		
8	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	2	3	2	1	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2		
9	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4		
10	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4		
11	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	4	5	5	5	1	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4		
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5		
15	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4		
16	5	5	5	4	1	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4		
17	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	5	4	4	2	2	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
18	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4		
19	3	2	3	2	2	2	1	2	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	4	3	2	4	3	4	3	3	2		
20	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4		

## DATA PILOTO V2: AUTOPERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Autopercepción de la Calidad de atención																									
Aspecto técnico – científico y profesional							Relaciones Interpersonales interacción proveedor - usuario													Aspectos del entorno o del confort					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
2	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4
5	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1
6	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
7	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	3	4	4	3	3	4	5	4
8	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2
9	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
10	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
15	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
16	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
17	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
18	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4
19	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	4	3	3	2
20	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4

## ANEXO 9

### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### Questionario en Google Drive - Estrés Laboral

Enlace: <https://forms.gle/jY8VHndFBLnqPZtH8>



## CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Buen día estimado(a) participante, con el debido respeto, me presento a usted, Lic. Arévalo Castillo, Irma Karen, estudiante de maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo - Trujillo. El presente formulario forma parte del recojo de información para un estudio con fines académicos, en la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre "Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por el personal de salud. Micro Red, Ascope, 2022". Por lo tanto, el presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la calidad de atención que brinda el personal de salud a los pacientes que acuden a las Instituciones prestadoras de salud de la Micro Red, Ascope, 2022. Para ello quisiera contar con su importante participación en este proceso que consiste en la aplicación de un cuestionario sobre estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención. De aceptar en la investigación, se informará todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a alguna pregunta, se le explicará a cada una de ella.

Gracias por su colaboración.

Atte: Lic. Arévalo Castillo, Irma Karen - Estudiante de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo - Trujillo  
Universidad César Vallejo- Sede Trujillo

## Cuestionario en Google Drive - Autopercepción de la calidad de atención

Enlace: <https://forms.gle/9JgZPZa4nqxA3tCE8>



# CUESTIONARIO PARA MEDIR LA AUTOPERCEPCION DE LA CALIDAD BRINDADA POR EL PERSONAL DE SALUD

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Buen día estimado(a) participante, con el debido respeto, me presento a usted, Lic. Arévalo Castillo, Irma Karen, estudiante de maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo - Trujillo. El presente formulario forma parte del recojo de información para un estudio con fines académicos, en la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre "Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por el personal de salud. Micro Red, Ascope, 2022". Por lo tanto, el presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la calidad de atención que brinda el personal de salud a los pacientes que acuden a las Instituciones prestadoras de salud de la Micro Red, Ascope, 2022. Para ello quisiera contar con su importante participación en este proceso que consiste en la aplicación de un cuestionario sobre estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención. De aceptar en la investigación, se informará todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a alguna pregunta, se le explicará a cada una de ella.

Gracias por su colaboración.

Atte: Lic. Arévalo Castillo, Irma Karen - Estudiante de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo - Trujillo  
Universidad César Vallejo- Sede Trujillo





## ANEXO 11: BASE DE DATOS SACAR EL BASE SPSS

V1

### Estrés Laboral

Estrés Laboral																																							
D1: Manifestaciones psicósomáticas											D2: Motivación laboral																	D3: Condiciones laborales					D4: Demanda laboral						
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38		
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5		
4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	4	2	4	4	5	4	5	2	5	4	2	4	4	2	5	2	4	2	4	5	4	4	4	3	4	4	
5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	5	4	3	2	2	3	2	2	4	5	2	4	4	4	5	5	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	
6	3	2	2	1	3	2	1	1	1	2	2	2	3	2	3	1	3	1	1	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	4	3	2	2	1	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	2	4	4	5	2	4	4	2	4	2	5	5	4	4	3	3	2	3	2	1	2	3	3	4	4	4	4	4	1	1	2	3	2	3	3	3	2	2	
9	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
10	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
11	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
17	4	4	5	4	4	2	4	4	2	2	4	5	4	5	2	4	2	2	2	3	4	4	4	5	4	4	4	1	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	
18	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4		
19	3	2	3	2	2	2	2	2	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	4	3	2	4	3	4	3	3	2	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
25	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	
26	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	4	3	3	2	3	1	3	2	2	5	2	3	3	4	4	2	2	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	3	1	3	2	





14	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	3	3
15	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	4	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1
16	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2
17	4	3	2	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	4	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3
18	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3
19	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3
20	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2
21	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2
22	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
23	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3
24	3	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2
25	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2
26	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
27	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	3	2	2	3	3
28	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3
29	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2
30	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	3	2	3	2	2	3
31	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
32	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	4	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2
33	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
34	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3
35	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	3	2	3	3
36	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3
37	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2
38	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2
39	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	4	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3
40	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	3	2	3	3
41	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	4	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2
42	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4
45	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3
46	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2
47	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2
48	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2
50	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2

51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
52	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	2	4	3		
53	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2		
54	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2		
55	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2		
56	4	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3		
57	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	
58	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	
61	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	
62	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	
63	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	4	3	3	
65	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	
66	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	
67	3	1	2	1	2	2	1	3	1	2	1	1	1	2	4	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	
68	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	4	
70	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3
71	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	3	3	2	2	3	4	2	3	2	2	
72	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	
73	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	
74	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
76	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	
77	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	
78	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	
79	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	
80	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	

## ANEXO 12

### PRUEBA DE NORMALIDAD

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
D1. Manifestaciones psicósomáticas	,179	80	,000
D2. Motivación laboral	,191	80	,000
D3. Condiciones laborales	,205	80	,000
D4. Demanda laboral	,202	80	,000
V1. Estrés Laboral	,174	80	,000
D1. Aspecto técnico – científico y profesional	,271	80	,000
D2. Relaciones Interpersonales interacción proveedor - usuario	,365	80	,000
D3. Aspectos del entorno o del confort	,273	80	,000
V2. Autopercepción de la Calidad de atención	,317	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

## **ANEXO 13**

### **Análisis inferencial**

#### **Prueba de normalidad**

Según los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov se estableció que la data no sigue una distribución normal, por tal motivo, se usó el estadístico no paramétrico de Rho Spearman.

#### **Prueba de hipótesis**

##### **Hipótesis General**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la calidad de atención en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la calidad de atención en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022.

##### **Hipótesis específica 1 (HE1)**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión aspecto técnico - científico y profesional de la calidad de atención en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión aspecto técnico - científico y profesional de la calidad de atención en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022.

##### **HE2**

H<sub>0</sub>: No Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión relaciones interpersonales o interacción proveedor - usuario del personal en el personal de

salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022.

Ha: Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión relaciones interpersonales o interacción proveedor - usuario del personal en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022.

### HE3

Ho: No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión aspectos del entorno o del confort en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022.

Ha: Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión aspectos del entorno o del confort en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022.

**Tabla 6**

*Correlación Rho Spearman para hipótesis de investigación*

		<b>V2. Autopercepción de la Calidad de atención</b>	<b>D1. Aspecto técnico - científico y profesional</b>	<b>D2. Relaciones Interpersonales interacción proveedor - usuario</b>	<b>D3. Aspectos del entorno o del confort</b>
<b>V1. Estrés Laboral</b>	Coeficiente de correlación	-,866**	-,844**	-,722**	-,827**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80

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

Los resultados que se muestran en la tabla 6 se refieren sobre la correlación para prueba de hipótesis general a una correlación inversa negativa fuerte (-0,866) y Sig. (0,000) por lo cual se procedió a rechazar la hipótesis nula; lo cual significa que al existir un alto nivel de Estrés laboral habrá un nivel desfavorable de Autopercepción de la Calidad de atención en los profesionales de la salud de los establecimientos de la Micro Red de Ascope. Asimismo, como resultados para las hipótesis específicas 1, 2 y 3 señalan correlaciones negativas fuertes y significativas.

**ANEXO 14**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**ESTRÉS LABORAL Y AUTOPERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE SALUD.  
MICRO RED, ASCOPE, 2022**

FORMULACIÓN DE PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	SUB VARIABLES/ dimensiones	MÉTODOS
Problema General	Hipótesis alterna.	Objetivo General				
¿Existe relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la calidad de atención en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022?	Existe relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la calidad de atención en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022.	Determinar la relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la calidad de atención que brinda el personal de salud a los pacientes que acuden a las Instituciones prestadoras de salud de la Micro Red, Ascope, 2022.	<b>Variable 1:</b> Estrés Laboral	El estrés laboral, definido como una combinación de un alto nivel mental descontrolado y un bajo apoyo social que recibe el empleado por parte de sus compañeros, o en un ambiente donde hay trabajo insuficiente, relaciones fuertes y conflictos, es así como la desigualdad puede ocurrir entre el individuo, su trabajo y la organización donde trabaja, la incapacidad percibida para hacer frente a condiciones de trabajo estresantes (Hernández et al., 2012).	Manifestaciones psicosomáticas  Motivación laboral  Condiciones laborales  Demanda laboral	<p>Diseño: Estudio descriptivo – correlacional, de corte transversal, no experimental.</p> <p>Población: 80 profesionales de la salud personal de enfermería, médico, obstetras, Nutricionistas, odontólogos y psicólogos (varones y damas) de los establecimientos de salud de la Micro Red, Ascope, 2022.</p> <p>Muestra: La muestra será censal y por conveniencia, asimismo, estará integrada por los 80 profesionales de salud</p>

Problemas específicos	Hipótesis Nula.	Objetivos Específicos				
<p>a) ¿Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión aspecto técnico - científico y profesional de la calidad de atención del personal de salud que atiende en las instituciones prestadoras de salud de la Micro Red, Ascope, 2022?, b) ¿Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión relaciones interpersonales o interacción proveedor - usuario del personal de salud que atiende en las instituciones prestadoras de salud de la Micro Red, Ascope, 2022?, c) ¿Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión aspectos del entorno o del confort del personal de salud que atiende en las instituciones prestadoras de salud</p>	<p>No existe relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la calidad de atención en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Hipótesis específica 1:</p> <p>H1: Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión aspecto técnico - científico y profesional de la calidad de atención en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022. Ho: No existe relación entre el estrés</p>	<p>a) Identificar el nivel de estrés del personal de salud que atiende en las instituciones prestadoras de salud de la Micro Red, Ascope, 2022, b) Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión aspecto técnico - científico y profesional de la calidad de atención del personal de salud que atiende en las instituciones prestadoras de salud de la Micro Red, Ascope, 2022, c) Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión relaciones interpersonales o interacción proveedor - usuario del personal de salud que atiende en las instituciones prestadoras de salud de la Micro Red, Ascope, 2022,</p>	<p><b>Variable 2:</b> Autopercepción de la calidad de atención</p>	<p>La autopercepción es definida como la autoconciencia del ser humano, e importante para profesionales en salud que constantemente están en interacción con una variedad de pacientes; por medio de la percepción, el individuo busca comportamientos adaptativos sobre la base del conocimiento extraído de todo lo que ocurre en su entorno en especial de carácter informativo, pues ello origina modificaciones en su accionar (Sierra et al., 2009).</p>	<p>Aspecto técnico – científico y profesional</p> <p>Relaciones Interpersonales interacción proveedor - usuario</p> <p>Aspectos del entorno o del confort</p>	<p>pertenecientes a los establecimientos de salud de la Micro Red, Ascope, 2022.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>(i) Cuestionario de estrés laboral de Hernández et al., (2012) adaptado por Arévalo Castillo, Lora Loza (2022).</p> <p>(ii) Cuestionario para medir la autopercepción de la calidad de atención brindada por el personal de salud de Sierra et al., (2009) adaptado por la autora Arévalo Castillo, Lora Loza (2022).</p>

<p>de la Micro Red, Ascope, 2022?.</p>	<p>laboral y la dimensión aspecto técnico - científico y profesional de la calidad de atención en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022.</p> <p>Hipótesis específica 2:</p> <p>H2: Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión relaciones interpersonales o interacción proveedor - usuario del personal en el personal de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Micro Red, Ascope, 2022. Ho: No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión relaciones interpersonales o</p>	<p>d) Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión aspectos del entorno o del confort del personal de salud que atiende en las instituciones prestadoras de salud de la Micro Red, Ascope, 2022.</p>			
--	--	---	--	--	--

interacción  
proveedor - usuario  
del personal en el  
personal de salud  
de las instituciones  
prestadoras de  
servicios de salud  
de la Micro Red,  
Ascope, 2022.

Hipótesis específica  
3:

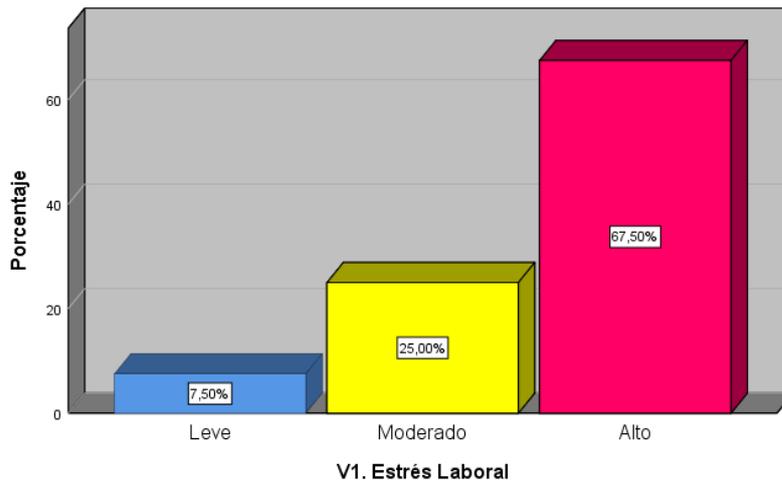
H3: Existe relación  
entre el estrés  
laboral y la  
dimensión aspectos  
del entorno o del  
confort en el  
personal de salud  
de las instituciones  
prestadoras de  
servicios de salud  
de la Micro Red,  
Ascope, 2022. Ho:  
No existe relación  
entre el estrés  
laboral y la  
dimensión aspectos  
del entorno o del  
confort en el  
personal de salud  
de las instituciones  
prestadoras de  
servicios de salud  
de la Micro Red,  
Ascope, 2022.

## ANEXO 15: RESULTADOS GRAFICOS

### Variable 1: Estrés laboral

Figura 1

*Nivel de Estrés laboral*

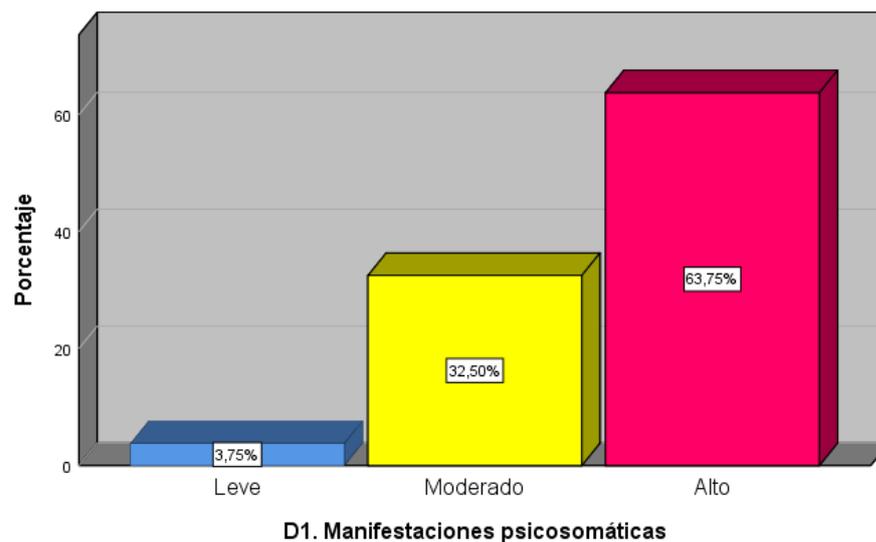


Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

### D1: Manifestaciones psicossomáticas

Figura 2

*Nivel de Manifestaciones psicossomáticas*

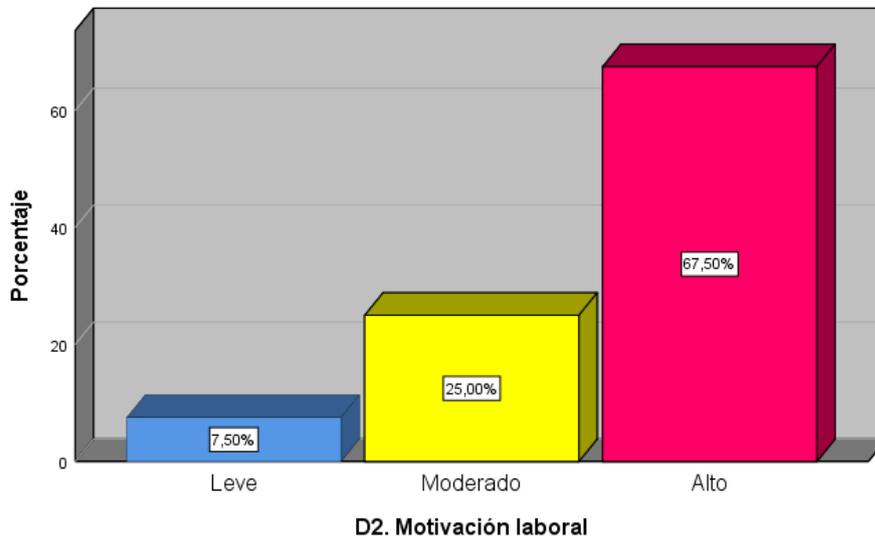


Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

## D2: Motivación laboral

**Figura 3**

*Nivel de Motivación laboral*

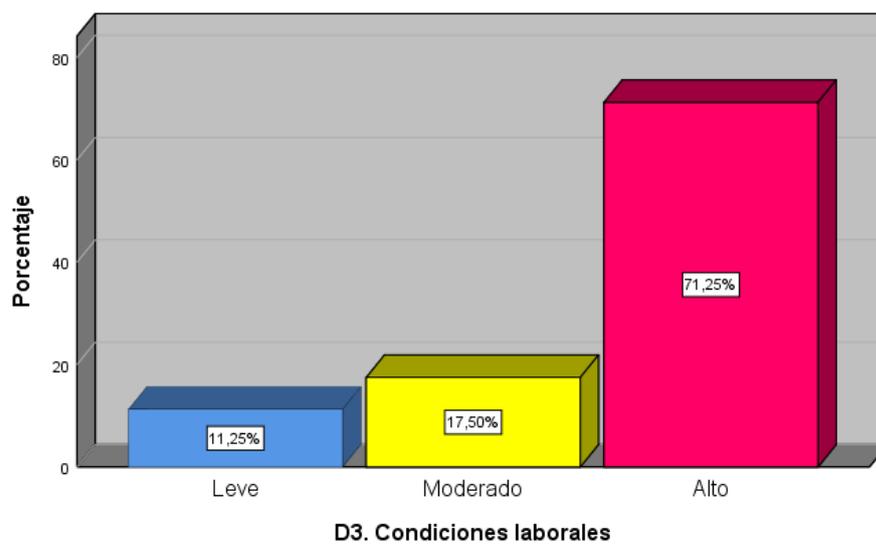


*Fuente: Datos obtenidos de la encuesta*

## D3: Condiciones laborales

**Figura 4**

*Nivel de Condiciones laborales*

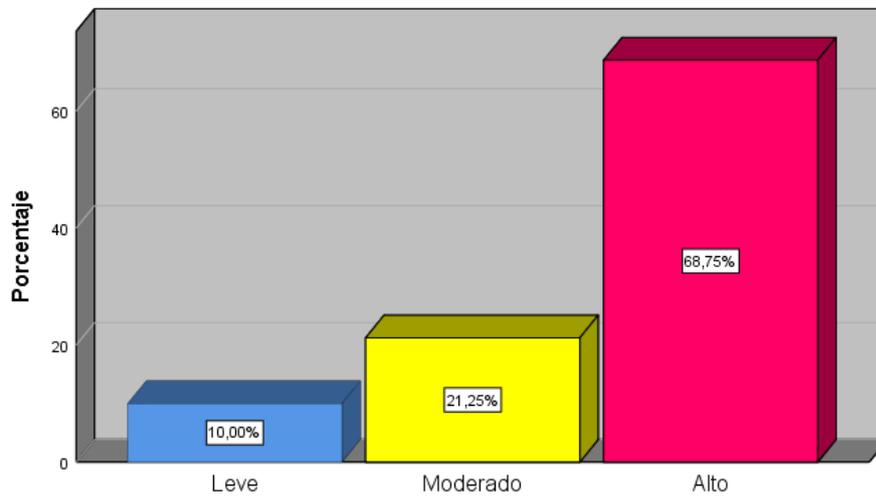


*Fuente: Datos obtenidos de la encuesta*

## D4: Demanda laboral

**Figura 5**

*Nivel de Demanda laboral*



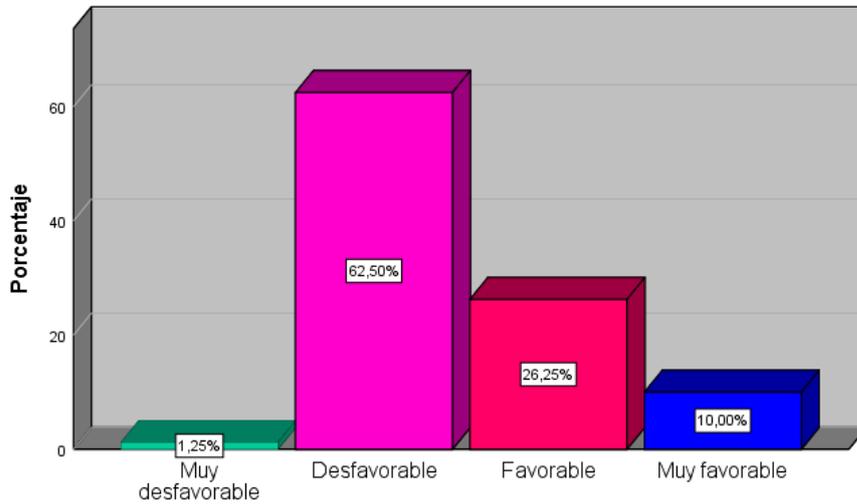
**D4. Demanda laboral**

*Fuente: Datos obtenidos de la encuesta*

**Variable 2:**  
**Autopercepción de la Calidad de atención**

**Figura 6**

*Nivel de Autopercepción de la Calidad de atención*



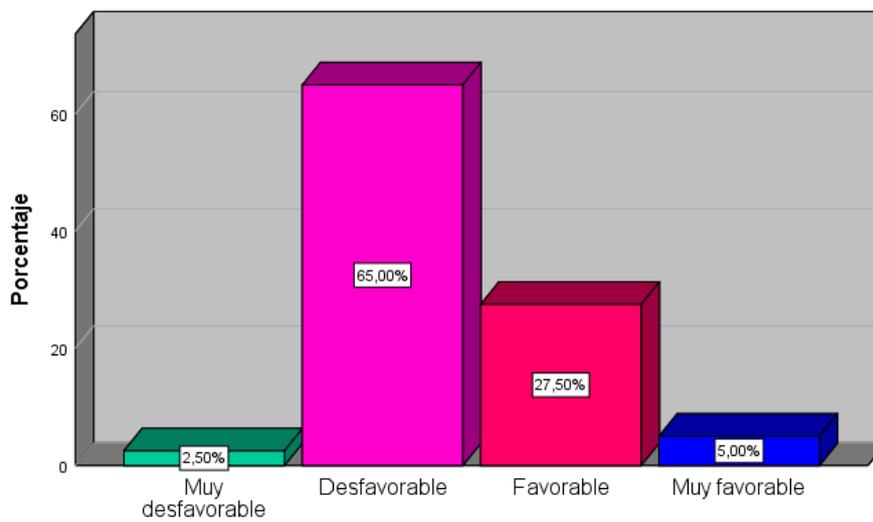
**V2. Autopercepción de la Calidad de atención**

*Fuente: Datos obtenidos de la encuesta*

**D1: Aspecto técnico – científico y profesional**

**Figura 7**

*Nivel de Aspecto técnico – científico y profesional*



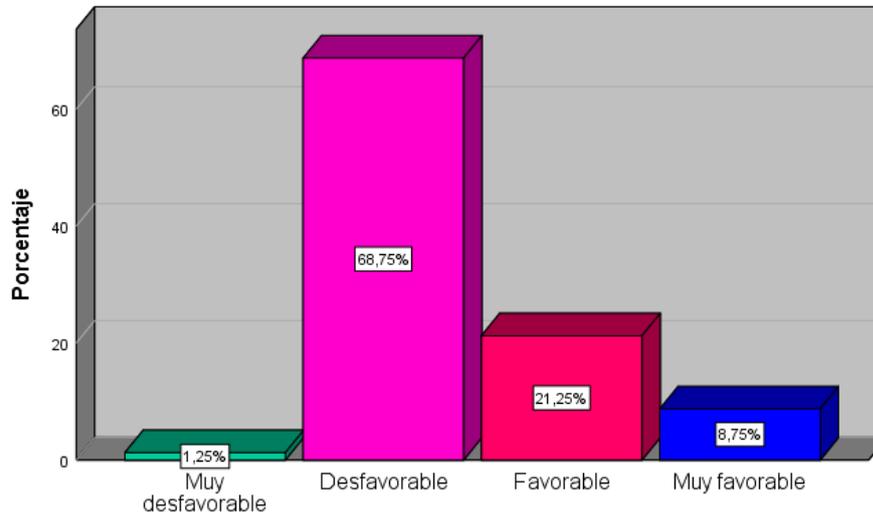
**D1. Aspecto técnico – científico y profesional**

*Fuente: Datos obtenidos de la encuesta*

## D2: Relaciones Interpersonales interacción proveedor - usuario

**Figura 8**

Nivel de Relaciones Interpersonales interacción proveedor - usuario



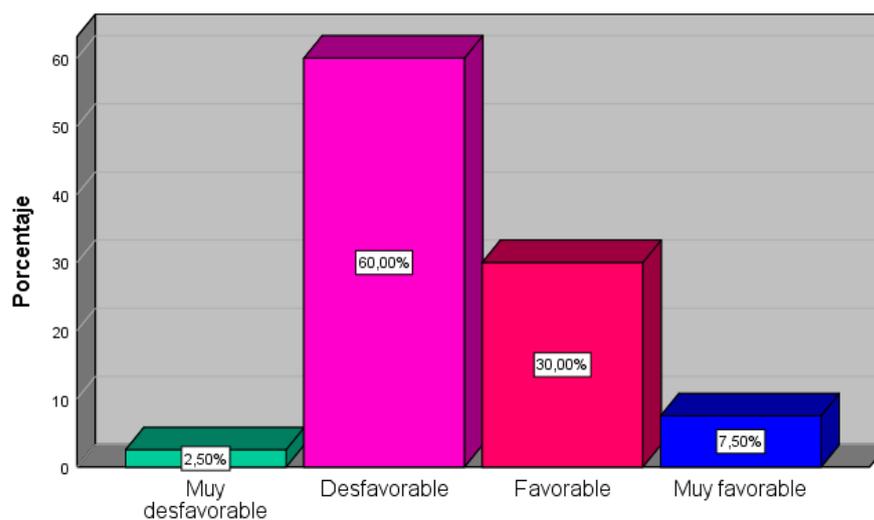
**D2. Relaciones Interpersonales interacción proveedor - usuario**

*Fuente: Datos obtenidos de la encuesta*

## D3: Aspectos del entorno o del confort

**Figura 9**

Nivel de Aspectos del entorno o del confort



**D3. Aspectos del entorno o del confort**

*Fuente: Datos obtenidos de la encuesta*



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LORA LOZA MIRYAM GRISELDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por el personal de salud. Micro Red, Ascope, 2022", cuyo autor es AREVALO CASTILLO IRMA KAREN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

TRUJILLO, 28 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LORA LOZA MIRYAM GRISELDA <b>DNI:</b> 18121176 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5099-1314	Firmado electrónicamente por: MLORAL el 30-07- 2022 11:43:12

Código documento Trilce: TRI - 0377987