



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESTRÉS EN EL TRABAJO EN TIEMPOS DE COVID 19 Y SU
RELACION CON LA CALIDAD DE ATENCION DEL
PERSONAL DEL LABORATORIO CLINICO DE UN
HOSPITAL DE LIMA - 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERIA**

PRESENTADO POR:

DIANA CAROLINA BACA DEL AGUILA

ASESOR:

Mg. JAIME ALBERTO MORI CASTRO

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA:

A la misericordia infinita de Dios. A mi familia, hacia la cual lamento haber desviado mi atención durante la realización de este trabajo, por su comprensión y apoyo en este camino de superación. A mi madre, por creer en mi persona, por su ilimitado amor y por permitirme seguir cultivando nuevas experiencias que cada día me hacen ser una mejor persona.

AGRADECIMIENTO:

A la presente universidad, por su invaluable ayuda para brindarme oportunidades de desarrollo personal y profesional. A mi asesor, Mg. Jaime Alberto Mori Castro, quien me guio y asesoró durante todo el proceso de desarrollo de este Proyecto de Investigación.

ASESOR DE TESIS: Mg. JAIME ALBERTO MORI CASTRO

JURADO

Presidente: Mg.

Secretario: Mg.

Vocal: Mg.

ÍNDICE

| | | |
|--------|--|----|
| 1. | EL PROBLEMA..... | 1 |
| 1.1. | Planteamiento del problema..... | 1 |
| 1.2. | Formulación del problema..... | 3 |
| 1.2.1. | Problema general..... | 3 |
| 1.2.2. | Problemas específicos..... | 3 |
| 1.3. | Objetivos de la investigación..... | 4 |
| 1.3.1. | Objetivo general..... | 4 |
| 1.3.2. | Objetivos específicos..... | 4 |
| 1.4. | Justificación de la investigación..... | 5 |
| 1.4.1. | Teórica..... | 5 |
| 1.4.2. | Metodológica..... | 5 |
| 1.4.3. | Práctica..... | 6 |
| 1.5. | Delimitaciones de la investigación..... | 6 |
| 1.5.1. | Temporal..... | 6 |
| 1.5.2. | Espacial..... | 6 |
| 1.5.3. | Recursos..... | 6 |
| 2. | MARCO TEÓRICO..... | 7 |
| 2.1. | Antecedentes..... | 7 |
| 2.2. | Base Teórica..... | 9 |
| 2.3. | Formulación de hipótesis..... | 16 |
| 3. | METODOLOGÍA..... | 17 |
| 3.1. | Método de la investigación..... | 17 |
| 3.2. | Enfoque de la investigación..... | 17 |
| 3.3. | Tipo de investigación..... | 17 |
| 3.4. | Diseño de la investigación..... | 17 |
| 3.5. | Población, muestra y muestreo..... | 18 |
| 3.6. | Variables y operacionalización..... | 18 |
| 3.7. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 25 |
| 3.7.1. | Técnica..... | 25 |
| 3.7.2. | Descripción de instrumentos..... | 26 |
| 3.7.3. | Validación..... | 27 |
| 3.7.4. | Confiabilidad..... | 27 |

| | | |
|--------|--|----|
| 3.8. | Procesamiento y análisis de datos..... | 28 |
| 3.9. | Aspectos éticos..... | 29 |
| 4. | PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 30 |
| 4.1.1. | Análisis descriptivo de resultados..... | 30 |
| 4.1.2. | Prueba de hipótesis..... | 40 |
| 4.1.3. | Discusión de resultados..... | 48 |
| 5. | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 50 |
| 5.1. | Conclusiones..... | 50 |
| 5.2. | Recomendaciones..... | 51 |
| 6. | REFERENCIAS..... | 52 |
| | Anexos..... | 60 |
| | Matriz de consistencia..... | 61 |
| | Encuesta de la variable estrés laboral..... | 63 |
| | Encuesta de la variable calidad de atención..... | 66 |
| | Pruebas de confiabilidad..... | 68 |
| | Consentimiento informado..... | 72 |

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabla 1. | Distribución de la muestra para la variable estrés laboral..... | 30 |
| Tabla 2. | Distribución de la muestra para la variable calidad de atención..... | 31 |
| Tabla 3. | Dimensión tensión laboral por exceso de responsabilidad..... | 32 |
| Tabla 4. | Dimensión conflictos en el trabajo..... | 33 |
| Tabla 5. | Dimensión falta de reconocimiento profesional..... | 34 |
| Tabla 6. | Dimensión incertidumbre..... | 35 |
| Tabla 7. | Dimensión técnico científica..... | 36 |
| Tabla 8. | Dimensión humana. | 37 |
| Tabla 9. | Dimensión del entorno..... | 38 |
| Tabla 10. | Prueba de normalidad para la muestra..... | 39 |
| Tabla 11. | Prueba de hipótesis general..... | 40 |
| Tabla 12. | Prueba de hipótesis específica 1. | 41 |
| Tabla 13. | Prueba de hipótesis específica 2..... | 42 |
| Tabla 14. | Prueba de hipótesis específica 3..... | 43 |
| Tabla 15. | Prueba de hipótesis específica 4..... | 44 |
| Tabla 16. | Prueba de hipótesis específica 5..... | 45 |
| Tabla 17. | Prueba de hipótesis específica 6..... | 46 |
| Tabla 18. | Prueba de hipótesis específica 7..... | 47 |

RESUMEN

Objetivo: Analizar la relación existente entre el estrés en el trabajo en tiempos de Covid – 19 y la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico de un hospital de Lima – 2022. Material y método. Este estudio es de carácter cuantitativo, debido a que el recojo de datos se utiliza para demostrar la hipótesis mediante un análisis de denominación estadística y el examen de las dimensiones descritas para conocer los efectos de los patrones de comportamiento de cierto conjunto de individuos. Al referirnos a una investigación cuantitativa, hablamos del campo estadístico; éste es el fundamento del enfoque: analizar de manera objetiva una determinada realidad por medio de números, mediciones y análisis de carácter estadístico, con el fin de derivar patrones de comportamiento para el suceso en cuestión; teniendo como diseño de investigación descriptivo correlacional. Resultados: Se encontró que existe relación entre estrés laboral y calidad de atención ($p=0.00$).

Palabras claves: Covid 19, estrés laboral, Calidad de atención, personal de laboratorio.

ABSTRACT

Objective: To analyze the relationship between stress at work in times of Covid - 19 and the quality of care of the Clinical Laboratory staff of a hospital in Lima - 2022. **Material and Method.** This study is of a quantitative nature, because the data collection is used to demonstrate the hypothesis through a statistical denomination analysis and the examination of the dimensions described to know the effects of the behavioral patterns of a certain set of individuals. When referring to a quantitative research, we speak of the statistical field; this is the basis of the approach: to objectively analyze a certain reality by means of numbers, measurements and statistical analysis, in order to derive behavioral patterns for the event in question; having as a descriptive correlational research design. **Results:** It was found that there is a relationship between work stress and quality of care ($p=0.00$).

Key words: Covid 19, job stress, quality of care, laboratory personnel.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A raíz de la aparición de un virus denominado SARS-CoV-2 ocasionó un brote que rápidamente se expandió alrededor del planeta, estos casos comenzaron en Wuhan, provincia de Hubei, China. Así pues, tras realizar la separación de las pruebas, se descubrió este nuevo virus. Como consecuencia, el 12 de marzo del año 2020, la OMS decretó al SARS-CoV-2 como una pandemia, citando la propagación por el mundo de la enfermedad y los miles de muertos. (1).

Se han generado numerosas pérdidas de vidas debido a esta pandemia; además, de grandes consecuencias en las economías y el incremento de la pobreza. Alrededor del mundo, existe una multitud de individuos que han experimentado diferentes alteraciones emocionales por el Covid 19 a partir del inicio de la pandemia, la cual actualmente se ha considerado una catástrofe social que ha producido un gran estrés psicológico en el personal del sector sanitario (2).

El Covid-19 ejemplifica las carencias del sistema sanitario, en concreto la escasez de profesionales de enfermería que se ocupan de la situación en primera línea. A nivel mundial, hasta octubre se habían notificado un número mayor a 44,6 millones de casos positivos a Covid 19. México ha notificado 919.812 casos y 91.290 muertes, lo cual supone una tasa de mortalidad de aproximadamente 11%, la más alta de América (3).

La OMS, manifestó que dentro del lugar de trabajo el estrés produce conductas inesperadas, ocasionando así el déficit de una salud buena (mental y física) del personal profesional del sector salud; asumiendo que, en la instancia de no lograr actuar delante de un estrés avanzado, en extremas situaciones, podrían crearse escenarios con efectos laborales intensos, generando alteraciones psicológicas o trastornos psiquiátricos (4).

La OMS señala que durante este tiempo de confinamiento causado por el Covid 19, los profesionales del sector salud pueden experimentar presión y estrés; lo que corresponde a una reacción natural. Asimismo, la OMS subraya que este conjunto

de profesionales debe tomar precauciones sobre su salud física y mental, asegurándose de que el estrés y las emociones que experimentan los profesionales de la salud no indiquen que son frágiles o incapaces de desempeñar adecuadamente sus funciones laborales (5).

Según De Arco, la principal razón de la sobrecarga de trabajo de los colaboradores de la enfermería en España es la escasez de tiempo, la cual se ve agravada por el esfuerzo y la atención que dedican a las tareas diarias para prestar una atención adecuada a los pacientes. De acuerdo con el Sindicato de Enfermera-Saste, el 80 por ciento de los profesionales que desempeñan sus labores en los nosocomios públicos sufren estrés, lo que repercute negativamente en el tipo de cuidado que se les otorga a los pacientes (6).

Además de lo indicado, en una investigación llevada a cabo por Ansoleaga, Toro, Godoy, Stecher y Blanch demostraron que los doctores y profesionales de laboratorio y enfermería muestran malestar psicofisiológico referente con su profesión, no obstante, el promedio es mayor en las profesionales de enfermería, debido las enfermeras presentaron un grado más alto de malestar que los doctores y puntuaciones de manera significativa más elevadas en malestar emocional (7).

Es fundamental resaltar que los trabajadores que brindan servicios en el ámbito sanitario toman consigo el deber de dar al paciente una adecuada atención de calidad, lo que se demuestra satisfaciendo sus necesidades y expectativas de forma amable y oportuna. Según los pacientes, una atención de calidad implica unas relaciones interpersonales amables, convenientes y adecuadas entre el paciente y el profesional sanitario (8).

Para afrontar la pandemia, nuestro país fue uno de los primeros territorios en Latinoamérica en exponer un decreto supremo N°044-2020-PCM con la finalidad de declarar estado de emergencia en todo el territorio nacional. Con esto se buscó promover el aislamiento social durante 15 días presentando signos claros de qué se debería realizar para esta época (9).

Durante la crisis sanitaria a causa del Covid 19, los individuos que laboran en el sector salud muchas veces han tenido que batallar en primera fila, exponiéndose así a infectarse, a un estrés además que el exceso laboral ha afectado su salud

psicológica. Por otra parte, en ellos ha generado preocupación por no adquirir el virus y transmitirlo a sus seres queridos y a su entorno social (10).

El estrés se define como la respuesta adaptativa normal frente a un riesgo que a un individuo le permite progresar en su rendimiento. La OIT define que la tensión constituye una consecuencia física y psicológica que deteriora el funcionamiento normal de un individuo y merma su capacidad para enfrentar los obstáculos de la vida (11).

El estrés en el trabajo es un problema persistente para los profesionales sanitarios debido a las diferentes situaciones que deben atender durante el desarrollo de sus labores; sin embargo, ha aumentado la presencia de este riesgo psicosocial a partir de la actual situación provocada por el Covid 19 (12).

Actualmente en el Hospital donde se investigará, se pueden estar dando casos de estrés en el personal de laboratorio debido a la aglomeración de pacientes por el Covid 19; además, para poder afrontar esta situación y por ver el sufrimiento de los familiares de sus pacientes debido al deceso de estos, pensando que pueden ser ellos o uno de sus familiares al estar en contacto con el virus, lo cual genera que estos sufran de problemas de estrés, síndrome de burnout, lo cual produce que desempeñen incorrectamente su labor y se cobren más vidas. .

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el estrés en el trabajo en tiempos de Covid – 19 y la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico de un hospital de Lima – 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre el estrés en el trabajo en tiempos de Covid 19 en su dimensión tensión en el trabajo por sobrecarga de responsabilidad y la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico de un hospital de Lima – 2022?

- ¿Qué relación existe entre el estrés en el trabajo en tiempos de Covid 19 en su dimensión conflicto en el trabajo y la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico de un hospital de Lima – 2022?
- ¿Qué relación existe entre el estrés en el trabajo en tiempos de Covid 19 en su dimensión escasez de reconocimiento profesional y la calidad de atención del personal de un hospital de Lima – 2022?
- ¿Qué relación existe entre el estrés en el trabajo en tiempos de Covid 19 en su dimensión incertidumbre y la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico de un hospital de Lima – 2022?
- ¿Qué relación existe entre el estrés en el trabajo en tiempos de Covid 19 y la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico en su dimensión técnico científica de un hospital de Lima – 2022?
- ¿Qué relación existe entre el estrés en el trabajo en tiempos de Covid 19 y la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico en su dimensión humana de un hospital de Lima – 2022?
- ¿Qué relación existe entre el estrés en el trabajo en tiempos de Covid 19 y la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico en su dimensión del entorno del hospital de Lima – 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Analizar la relación existente entre el estrés en el trabajo en tiempos de Covid – 19 y la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico de un hospital de Lima – 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación existente entre el estrés en el trabajo en tiempos de Covid 19 en su dimensión tensión en el trabajo por sobrecarga de responsabilidad y la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico de un hospital de Lima – 2022.

- Determinar la relación existente entre el estrés en el trabajo en tiempos de Covid 19 en su dimensión conflicto en el trabajo y la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico de un hospital de Lima – 2022.
- Determinar la relación existente entre el estrés en el trabajo en tiempos de Covid 19 en su dimensión escasez de reconocimiento profesional y la calidad de atención del personal de un hospital de Lima – 2022.
- Determinar la relación existente entre el estrés en el trabajo en tiempos de Covid 19 en su dimensión incertidumbre y la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico de un hospital de Lima – 2022.
- Determinar la relación existente entre el estrés en el trabajo en tiempos de Covid 19 y la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico en su dimensión empatía de un hospital de Lima – 2022.
- Determinar la relación existente entre el estrés en el trabajo en tiempos de Covid 19 y la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico en su dimensión entorno de un hospital de Lima – 2022.
- Determinar la relación existente entre el estrés en el trabajo en tiempos de Covid 19 y la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico en su dimensión capacidad de respuesta del hospital de Lima – 2022.
- Determinar la relación existente entre el estrés en el trabajo en tiempos de Covid 19 y la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico en su dimensión confianza en un hospital de Lima – 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Este estudio se justifica teóricamente analizando las investigaciones nacionales e internacionales previas referentes a la variable de estudio, el estrés, y aplicándolo al contexto del laboratorio clínico del hospital, Lima 2022.

1.4.2. Metodológica

Desde el ámbito de la metodología el estudio se justificará sobre la medición de las variables en cada una de sus dimensiones, basados en las técnicas como encuestas usando como instrumento cuestionarios que se realizarán a los 33 empleados de salud que trabajan en el laboratorio clínico para compilar la información que se requiere para el estudio. Estas serán validadas por el juicio de expertos y también, serán confiables debido a los diferentes resultados positivos de otros estudios que utilizaron las mismas técnicas e instrumentos.

1.4.3. Práctica

Desde la perspectiva práctica se justifica mediante las conclusiones a las que se lleguen en el estudio, la cual servirá para identificar y analizar qué factores organizacionales, individuales y de entorno generan estrés por Covid 19, esto beneficiara al laboratorio clínico, al personal clínico y a la comunidad que se realiza sus exámenes en este laboratorio.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

La información que se considerará para la realización de la presente investigación propuesta se encuentra dentro del marco del año 2022.

1.5.2. Espacial

Este estudio tendrá lugar en un hospital de Lima, situado en el distrito de Villa Maria del Triunfo.

1.5.3. Recursos

El estudio presente será aplicado al personal del laboratorio clínico quienes laboran dentro de un hospital.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional:

Sun y col. (2020) realizaron un estudio en China para determinar la repercusión psicológica de la aparición del nuevo Covid 19 en los colaboradores sanitarios chinos. Se tuvo como instrumento el cuestionario electrónico "Questionnaire Star" y la escala de impacto de eventos, el resultado fue que 89,4% cree que el trabajo médico es arriesgado, 86,2% estaban presionados, el 81,7% asumen atender a infectados CoV-2, 11,8% está obligado dejar de trabajar de 46 a 55 años puntuaron alto, menores de 25 bajo. (13).

Rolin y col., (2021), en Brasil, el trabajo cuya finalidad es, recoger datos acerca de la salud tanto física como mental de los colaboradores del campo de la salud que fueron testigos de la muerte a escala mundial durante el confinamiento ocasionado por el Covid 19. Se utilizó el cuestionario virtual de enfoque cualitativo. El resultado fue que medida que aumentan las infecciones de esta patología en Italia, el número de personal médico infectado aumenta, superando incluso al personal médico infectado en China (14).

Lai y col., (2020), en EEUU, el trabajo cuya finalidad es, determinar el nivel de resultados en cuanto a los factores relacionados a la salud mental entre los profesionales del sector salud que atienden a pacientes infectados por coronavirus. Se utilizó una encuesta cuantitativa estratificada. Los encuestados demostraron agotamiento psicológico en el área de enfermería, donde estuvieron involucrados en el cuidado de los pacientes de Covid 19 durante todo el proceso de atención, diagnóstico y tratamiento (15).

A nivel nacional:

Fuentes (2019) realizó su tesis con el propósito de analizar la relación entre el estrés laboral y las estrategias de regulación emocional en profesionales de salud mental de un hospital psiquiátrico. Por lo que usó una metodología básica cuantitativa, descriptiva-correlacional y de diseño no experimental transversal; por ello usó el cuestionario de estrés laboral de Wolfgang y el cuestionario de

regulación emocional de Gross y Jhon. De esta manera encontró que existe relación entre el estrés laboral y las estrategias de regulación emocional ($p=0,00$); además se encontró diferencias en el uso de estas estrategias en hombres y mujeres.

Barboza y Chanduvi (2019), el trabajo cuya finalidad es medir el grado de estrés laboral en base a los factores asociados con los profesionales del campo de enfermería. Se hizo empleo de la encuesta Maslach Burnout Inventory. El resultado fue un grado medio de estrés laboral, siendo más significativas debido al decaimiento, un medio nivel de factores laborales estresores, dentro de los cuales la dimensión organizativa provoca una elevada presencia de estrés (16).

Morales (2019), en el trabajo cuya finalidad del estudio fue conocer el rango de estrés laboral que experimentan los trabajadores de enfermería del Hospital de Huaycán. Se utilizó el Maslach Burnout Inventory, un cuestionario de 22 ítems. Según los resultados, el 52% muestra un rango de estrés moderado, el 42% tiene un rango de estrés bajo y el 6% tiene un rango de estrés elevado. (17)

Camiloaga (2020), el trabajo cuya finalidad es, establecer la relación existente entre el estrés y el afrontamiento en el personal de enfermería que trabaja en el área de urgencias del COVID 19, Hospital Marino Molina Scippa de Comas, Lima-2020. Se aplicó la Escala de Estrés de Enfermería (EEN) como cuestionario cuantitativo. Los resultados indicaron que el afrontamiento y el estrés tienen un efecto de interacción ($p=0,424$) (18).

Mamani (2021), el trabajo cuya finalidad es, determinar la correlación existente entre el estrés en el trabajo y las actitudes de los trabajadores de enfermería a nivel de la micro red de salud Cono Norte de Tacna durante el contexto de COVID-19 en el año 2021, utilizando la técnica de la Escala de Actitudes y la prueba de Estrés Laboral, que reveló que el 57,4% de los colaboradores de enfermería experimentan niveles bajos de estrés, el 38,9% experimentan niveles moderados de estrés y el 3,9% experimentan niveles severos de estrés (19).

Morales (2021), el trabajo cuya finalidad es, determinar el rango de estrés en el trabajo que experimentan los egresados de enfermería en las áreas de Covid del Hospital José Cayetano Heredia, utilizando una técnica de encuesta y el

instrumento Nursing Stress Scale-NSS. Los resultados indicaron un valor del 60% para los egresados que experimentaron un nivel de estrés moderado, el 37,65% experimentó un rango de estrés alto y el 2,35% experimentó un rango de estrés bajo, debido a la escasez de tiempo, la comunicación insuficiente y la falta de comunicación, entre otros factores (20).

Oroya (2021) el trabajo con la finalidad de identificar la asociación entre estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID. Se usaron técnicas de encuesta para la recogida de datos, siendo el Estrés laboral de Williams y Cooper y el instrumento de gestión de la calidad de atención de Donavedian. Los resultados demostraron que existe relación significativa entre estrés laboral y calidad de atención (0.000) (44)

Cuevas (2018) el trabajo cuyo propósito fue de identificar la relación entre el nivel de estrés laboral y la autopercepción de la calidad de atención de los profesionales de enfermería al paciente en el Hospital Profesor Juan Bosch, por lo que se hizo uso del inventario de estrés laboral de Wolfgang y el cuestionario de autopercepción de calidad de Talamantes. Seguidamente los resultados demostraron que existe relación inversa significativa (0.484) entre estrés y autopercepción de calidad de atención; asimismo, existe relación negativa entre falta de reconocimiento (-0.504), incertidumbre (-0.374) y conflicto (-0.403), no obstante, la sobrecarga de responsabilidad no guarda relación con la autopercepción de calidad de atención. Concluyendo que existe una relación negativa significativa entre ambas variables de estudio (52).

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Primera variable: Estrés laboral

Estrés

Según la OIT, el estrés constituye una reacción tanto emocional como física a un mal ocasionado por una alteración entre los requerimientos obtenidos y las capacidades del individuo para satisfacerlas. Según Hans Selye (1907-1982), que acuñó el término Síndrome de Adaptación General (SGA) para hablar sobre la respuesta no especificada del organismo ante cualquier demanda, el individuo puede entrar en un periodo de fatiga (21).

Slipak, proporcionaron que el estrés es un estado mental y físico que se produce cuando un individuo se ve obligado a adaptarse a los requerimientos del entorno. Aunque el estrés no siempre es perjudicial, constituye un agente de riesgo importante si es prolongado o grave. El estrés se define como la percepción y la respuesta de un individuo a los acontecimientos; también se define como una condición ambiental que supone un reto o una amenaza para la persona expuesta a él (22).

Estrés en el trabajo

El estrés en el trabajo se define por la organización, las relaciones del trabajo y el diseño, y se produce si los requisitos del trabajo son mucho mayores a las capacidades, los medios o las necesidades de un colaborador o de un grupo, o cuando los conocimientos y las capacidades de un trabajador o de un grupo para cumplir esos requisitos no se ajustan a lo esperado de la cultura organizacional de la empresa (23).

En el trabajo, el estrés se produce si los requerimientos del entorno sobrepasan la capacidad de la persona para afrontarlas o controlarlas. La irritabilidad, la depresión y el agotamiento físico y/o mental son los síntomas más comunes (24).

Tipos de estrés en el trabajo

Se pueden diferenciar dos tipos de estrés en el trabajo; el primero es el episódico, el cual se caracteriza por un aspecto breve y la falta de permanencia, ya que una vez que se resuelve la causa subyacente, todos los síntomas asociados desaparecen, como el tiempo límite para presentar un informe académico y el crónico por su apariencia permanente. Normalmente, es una respuesta a un agente de estrés persistente. El estrés desaparecerá si se usa mecanismos de afrontamiento (25).

Los causantes del estrés laboral son un grupo de circunstancias tanto psicosociales como físicas que se producen a lo largo de la jornada laboral y que, con frecuencia, provocan situaciones desagradables, como tensión u otras, para quienes se enfrentan a ellos. En consecuencia, cualquier aspecto de una institución que promueva el desarrollo de comportamientos negativos en sus empleados se

considera una fuente de estrés. Los factores de estrés se clasifican operativamente según su duración, frecuencia, repetición e intensidad (26).

Tensión laboral por sobrecarga de responsabilidad

Es la labor ejecutada que sobrepasa el desempeño normal de un individuo, que provoca riesgo en algunos porque exige rendimiento con exceso a su organismo y la recuperación se ve ralentizada por síntomas como el deterioro de la concentración y la somnolencia, que se ven agravados por los fallos de memoria, la confusión, la depresión, la ansiedad, las enfermedades cardíacas e incluso los síndromes cerebrales orgánicos (27).

Las sobrecargas laborales podrían generarse en que los individuos involucrados se consideren exhaustos por su labor, esto puede provocar irritabilidad y una creciente disparidad entre la cantidad de trabajo realizado y la cantidad de fatiga experimentada. En cuanto a la tensión en el lugar de trabajo, los individuos se quejan con frecuencia de la cantidad de trabajo que tienen que hacer y pierden su capacidad de disfrutar de las tareas asignadas (28).

Conflictos laborales

El conflicto laboral se define como la coincidencia de una serie de procesos locales, nacionales e internacionales que se extienden fuera de la esfera de influencia de la empresa. Los factores estructurales, económicos, institucionales y políticos que contribuyen a los problemas laborales son numerosos (29).

Las actitudes negativas, los malentendidos y los debates no resueltos son indicadores de la presencia de una situación de conflicto. Dichos fenómenos tienen un efecto en la moral del equipo de trabajo de una manera u otra. El individuo puede sentir que su trabajo está sobrevalorado o que su persona está insegura, los conflictos en un entorno laboral tenso pueden clasificarse como:

Funcionales o constructivos: son optimistas, amplían su perspectiva para ver los problemas con mayor claridad y toman decisiones asertivas e innovadoras. Disfuncionales o destructivos: Son el polo opuesto al anterior, ya que consumen una gran cantidad de energía personal, degradan los equipos de trabajo y fomentan la animosidad, transformando así el entorno de trabajo en uno no tan positivo (30).

Escasez de reconocimiento profesional

Se define debido a la carencia de competencia y de éxito en el trabajo, que se traduce en una escasa satisfacción con el propio empleo. Hace referencia a la creencia de que las oportunidades de éxito profesional han disminuido o se encuentran extremadamente escasas, así como a las experiencias de fracaso y a la baja autoestima. Sin el reconocimiento profesional, se corre el peligro de perder los ideales propios y desconectarse cada vez más del entorno (31).

a) Incertidumbre profesional

Es la ignorancia total o parcial del trabajador sobre sus perspectivas de futuro. La incertidumbre tiene al menos dos efectos en el trabajo humano: en primer lugar, afecta a las decisiones tomadas para elegir entre cursos de acción cada vez más deliberados; en segundo lugar, la incertidumbre se produce como resultado de las circunstancias. Bautista (32).

El factor de la incertidumbre surge durante el proceso de tomar decisiones sanitarias en relación con la atención al paciente. Existen tres opciones: dialogar con el paciente, profundizar y buscar un acuerdo sobre cómo proporcionar una atención eficaz, o no hacer nada; hay que tener la suficiente confianza para actuar. La incertidumbre provoca malestar psicológico, ya que el público cree que la medicina es una ciencia (33).

Estrés en el trabajo de laboratorio clínico

La salud mental, se ve enardecido con circunstancias como los ambientales, genéticos, sociales, personales, y económicos, por lo que se dificulta su prospección y razonamiento de los factores que lo alteran. En el laboratorio clínico existen muchas circunstancias que puede contribuir al desequilibrio de la salud mental, pues la mayor parte del día afrontan tareas que amenazan su salud mental, y que conlleva a un aumento permanente del estrés psicológico (34).

Los trabajadores de la asistencia sanitaria tienen problemas con su salud física y mental debido al trabajo, por motivos del trabajo, ambiente laboral y huellas genéticas. Que causan desánimo, decadencia del rendimiento, cansancio emocional, desánimo y automedicación. Los acontecimientos traumáticos que dan

lugar a las urgencias médicas son el estado de tensión y alerta que se produce inmediatamente después del ingreso en el hospital (35).

La dimensión de tensión laboral, se define como la expresión del cuerpo para enfrentar situaciones difíciles con enfoque, fortaleza, vigor y agudeza mental, así mismo es la causada por la disparidad entre la cantidad de trabajo requerido (incluido el propio) y la capacidad o los recursos disponibles para realizarlo con eficacia (36).

La dimensión de conflicto en el trabajo es cualquier tipo de problema que se genera en los profesionales, se debe tener en claro la diferencia entre el conflicto real con lo que puede ser una reacción personal o temperamental, se debe disponer de habilidades para resolver soluciones en la empresa, así se podrá trabajar eficientemente (37).

La dimensión de reconocimiento profesional, viene definida por la práctica que se usa para demostrar motivar a los empleados, felicitar, valorar y reforzar el comportamiento de un colaborador con la empresa, con el fin de alentar a los empleados en el lugar de trabajo y eludir su desempeño frente a todos los que conforman la empresa (38).

La dimensión de la incertidumbre, menciona que es el espacio donde se interviene en comunicación, la cual posee dos procesos; construcción subjetiva de la realidad que demuestra la percepción del mundo y la selección de elementos; desarrollo de significados emergentes que parte de la interacción (39).

2.2.2. Segunda variable Calidad de atención

Calidad

Cuando hablamos de calidad, nos referimos a factores como la durabilidad o la resistencia de un producto o servicio, así como su precio, disponibilidad y aceptación, todo lo cual contribuye a la satisfacción del usuario de un modo u otro (40).

Donabedian define la calidad como el ajuste preciso de la atención a las necesidades únicas de cada usuario, así como el hecho de que la calidad varía para cada individuo con una forma de vida única, es fundamental entender la forma de vida de los clientes a los que una empresa va a servir para desarrollar acciones

o estrategias que satisfagan sus necesidades y proporcionen la mejor experiencia posible (41).

Calidad de atención

Es el grado de alcanzar resultados deseados respecto a los servicios de salud, para personas enfermas, siendo un servicio brindado con el propósito de lograr un bienestar máximo en el cliente para salvaguardar así su tranquilidad y necesidades (42).

Atención al cliente

Pérez señala que es la agrupación de beneficios que espera el cliente como resultado de la imagen, la asignación de precios, la calificación o la reputación del servicio o producto, para determinar el nivel de calidad se debe mirar a través de los ojos del cliente y conocerlo, ya que esto permite la personalización en términos de cómo se trata a cada cliente, porque no todos los clientes tienen las mismas expectativas respecto a un producto, servicio o trato (43).

La dimensión técnica científica

Supone ser una manera puramente objetivo y especializado en relación a la atención al paciente, con el propósito de entregarle seguridad en la atención, desplegando y usando de mejor manera los recursos humanos y físicos disponibles. Se expresa a través de los indicadores de efectividad, siendo el resultado adecuado y eficaz que genera una atención que satisfaga las necesidades del paciente; eficacia, siendo la medida en que una tarea es satisface su propósito por lo cual fue creada; eficiencia, resultados obtenidos a lo largo del tiempo para dar un mejor manejo de recursos; continuidad, desarrollo de las actividades de manera ininterrumpida hasta el cumplimiento de estas; seguridad, disminución de posibles riesgos, maximizando los recursos; e integralidad, siendo el conjunto de actitudes, tareas y atenciones recibidas para satisfacer su necesidad. (44)

La dimensión humana

Esta dimensión hace referencia a la virtud de la autonomía, buenos valores y juicios morales que hace el trabajador, donde tiene buenas condiciones internas como externas, usando el juicio crítico para ofrecer un mejor servicio. Respecto al indicador respeto, como una característica valorada positivamente que permite una convivencia adecuada entre dos o más individuos, respetando las necesidades y puntos de vista del paciente; información, hace referencia al conglomerado de datos que se propaga hacia el receptor o paciente, el cual a pesar de tener el mismo contenido, varía según las expresiones verbales y no verbales de quien lo efectúa; interés, es el grado de atención y preocupación que tiene el trabajador hacia la situación o caso del paciente quien tiene un requerimiento; y la amabilidad, que habla del trato cálido y cordial que expresa el personal de laboratorio hacia todas las personas que requieran de su servicio. (44)

La dimensión del entorno

Supone ser un valor agregado en la interacción trabajador-paciente, el cual se compone de un vínculo de confianza íntima, producto de una buena conexión entre ambas partes. Se compone de comodidad, siendo la búsqueda de bienestar durante el proceso de atención, satisfaciendo en la medida de lo posible las necesidades del paciente; ambientación, supone ser los agregados o características ambientales que posee el lugar de atención, los cuales favorecerán a una atención de calidad, logrando así un ambiente cálido; limpieza, es la eliminación de residuos u otro producto residual que merezca ser desechado para que el ambiente donde se realiza la atención sea impecable y genere confianza y calidez; el orden, hace referencia a poseer de manera organizada y adecuada los materiales y herramientas que se utilizan durante la atención, así como en el ambiente de trabajo; y la privacidad, siendo los elementos que son expresados con una tonalidad de confidencialidad, los cuales no deben ser compartidos por temas de privacidad y petición del paciente o del contexto. (44)

2.2.3. Rol de la enfermera sobre el tema

La función de la enfermera se basará en la participación activa de atención al personal del laboratorio clínico en estudio como cuidadora y sanadora, buscando

la recuperación de salud de estos. Así mismo las enfermeras participarán honestamente demostrando su grado de estrés laboral sin ser alterado.

2.3. Hipótesis

Existe una relación significativa entre el estrés en el trabajo en tiempos de Covid – 19 y la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico de un hospital de Lima – 2022.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Para este estudio el método tendrá naturaleza analítica, ya que la adquisición de conocimientos se demuestra de forma lógica, autocorrectiva y progresiva. Es propio de las ciencias naturales y sociales o humanas, y del mismo modo describe a las ciencias descriptivas. Este método general es el más usado. Su fundamento se encuentra en la lógica empírica. En éste tenemos la posibilidad de observar diversos procedimientos específicos con técnicas particulares (45).

3.2. Enfoque de la investigación

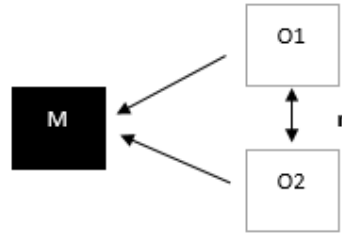
El enfoque será cuantitativo, ya que se hace uso de recolección y análisis de datos obtenidos para así poder responder a inquietudes en la investigación, probando las hipótesis a través de métodos matemáticos, confiando en la medición numérica y conteo de los datos, para establecer con exactitud matemática los patrones de comportamiento y actitudes en una determinada cantidad de personas (46).

3.3 Tipo de investigación

Según el tipo de investigación, se clasifica al estudio dentro del ámbito de básica, debido a que nos propició obtener novedosos conocimientos científicos, más exactos por medio de la comprensión del vínculo que disponen los fenómenos de la variable del estrés (47).

3.4 Diseño de la investigación

De acuerdo al diseño será considerada no experimental debido a que se llevará a cabo sin manipular intencionadamente las variables; asimismo, tendrá corte transversal, pues la recogida de datos, el efecto y la exposición se producirán durante un único periodo predeterminado, lo que impide determinar la direccionalidad temporal (48).



Dónde:

O1= Estrés en el trabajo

O2 = Calidad de atención

r = relación

3.5 Población, muestra y muestreo

En cuanto a población, se tiene a 33 personas (22 técnicos de laboratorio clínico, diez licenciados en tecnología médica y un médico) que trabajarán en el laboratorio clínico de un hospital de Lima en 2022.

La muestra considerada será 33 individuos que laboran en el laboratorio clínico de un hospital, Lima – 2022.

Criterios de Inclusión:

- Personal del laboratorio clínico que trabaja en un hospital, lima – 2022.
- Personal del laboratorio clínico que acepta ser parte de la investigación.

Criterios de Exclusión:

- Personal del laboratorio clínico que no trabaja en un hospital, lima – 2022.
- Personal del laboratorio clínico que no acepta ser parte de la investigación.
- Personal del laboratorio clínico que se encuentre de licencia o de vacaciones.

3.6 Variables y operacionalización

3.6.1 Variables de estudio

Primera Variable: El Estrés en el trabajo

Definición Conceptual: Constituye una respuesta tanto física como emocional a un daño provocado a causa de un desbalance de requerimientos obtenidos y los recursos y habilidades obtenidos de una persona para enfrentar aquellos requerimientos (49)

Definición Operacional: Para recoger los datos, utilizaremos el un inventario con temática de estrés validado de Wolfgang, creado por Palacio, Morán y Paz. Consta de 16 preguntas divididas en cuatro dimensiones: Estrés laboral por exceso de responsabilidad, conflicto en el trabajo, falta de reconocimiento profesional e incertidumbre, con indicadores que incluyen las funciones del trabajo, la relación con los compañeros, la indecisión del trabajo realizado, los conflictos con los supervisores y los pacientes, las oportunidades de trabajo insuficientes, la retroalimentación insuficiente sobre el trabajo realizado, el miedo a cometer errores en los pacientes y la limitación de las habilidades en el trabajo; con puntuaciones en la escala de medición de Nunca, Casi siempre, Siempre.

Segunda variable: Calidad de atención

Definición Conceptual: Es la percepción del servicio brindado al paciente para asegurar un estándar de calidad tras la realización de actividades propias de su área de trabajo (44)

Definición Operacional:

Para recoger los datos, se hará uso del cuestionario de Calidad de atención de Donabedian, el que consta de 16 reactivos repartidos en 3 dimensiones: Técnica científica, humana y del entorno, con diversos indicadores por cada reactivo. Asimismo, cuenta con una valoración en escala de medición de Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre.

3.6.2 Operacionalización de variables

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEMS | Indicadores- Escala de medición |
|-------------------------------|--|--|---|---|---|---|
| Variable 1: Estrés laboral | Constituye una respuesta física y psicológica que deteriora el funcionamiento normal de un individuo y merma su capacidad para hacer frente a las exigencias de la vida (11) | Con la finalidad de recolectar los datos se empleará el instrumento de encuesta que se encuentra validado, posee 16 preguntas divididas en 4 dimensiones: tensión laboral por exceso de responsabilidad, conflictos en el trabajo, falta de reconocimiento profesional y incertidumbre | Tensión laboral por exceso de responsabilidad | Obligaciones del trabajo | Sentirse con frecuencia responsable por los resultados de los pacientes | 1: Nunca 2: Pocas veces 3: Casi siempre 4: Siempre |
| | | | | | Tener compromisos laborales que entran en conflicto con las obligaciones familiares | |
| | | | | Relación con compañeros de trabajo | Estar en desacuerdo con otros profesionales sanitarios sobre el tratamiento del paciente | |
| | | | | | Supervisar el desempeño de compañeros de trabajo | |
| | | | Conflictos en el trabajo | Indecisión del trabajo realizado | Tener demasiado trabajo que no puede estar todo bien realizado | |
| | | | | | Sentirse indeciso sobre que decir a los pacientes acerca de sus condiciones y/o tratamiento | |
| | | | | Conflictos con supervisores y pacientes | Tener conflictos con supervisores y/o administradores | |
| | | | | | No recibir el reconocimiento o respeto que merece del público en general | |
| | | | Falta de reconocimiento profesional | Oportunidades de trabajo pobres | Sentir que, para mejorar en el trabajo, las oportunidades son pobres | |
| | | | | | Sentir que su pago como profesional de la salud es inadecuado | |

| | | | | | | |
|--|--|--|---------------|--|--|--|
| | | | | Inadecuada retroalimentación del trabajo realizado | No saber qué se espera del desempeño de su trabajo | |
| | | | | | No recibir comentarios positivos sobre la calidad de su trabajo | |
| | | | Incertidumbre | Temor de cometer errores en los pacientes | Estar preparado de manera inadecuada para enfrentar las necesidades de los pacientes | |
| | | | | | Tener miedo de cometer un error en el tratamiento de los pacientes | |
| | | | | Limitación de habilidades en el trabajo | No poder usar al máximo todas sus habilidades en el trabajo | |
| | | | | | Sensación de no poder tomar decisiones sobre su trabajo | |

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OEPRACTIONAL | DIMENSIÓN | INDICADOR | ITEMS | ESCALA DE MEDICIÓN |
|------------------------------------|---|---|--------------------|--|---|--|
| Variable 2. Calidad de atención | Es la percepción del servicio brindado al paciente para asegurar un estándar de calidad tras la realización de actividades propias de su área de trabajo. (Oroya, 2021) | Se mide a través de 16 reactivos que responden a 3 dimensiones en torno a la calidad de atención percibida por el trabajador. | Técnico científica | Efectividad | 1. Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio logra satisfacer las necesidades básicas de los pacientes tanto al ingreso y egreso? | 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre |
| | | | | Eficacia | 2. Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio cumple eficientemente con los objetivos planificados en el plan de cuidados durante su turno? | |
| | | | | Eficiencia | 3. ¿En su área de trabajo usted ha observado que hay técnicos enfermeros que hacen uso adecuado de los recursos disponibles en la atención al paciente? | |
| | | | | Continuidad | 4. Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que la atención brindada por el personal de laboratorio es de forma continua e ininterrumpida? | |
| | | | | Seguridad | 5. Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que la atención brindada por el personal de laboratorio durante la atención es con mínimos eventos adversos? | |
| | | | | Integralidad | 6. Dentro de su área de trabajo. ¿Le parece que el personal de laboratorio brinda una atención integral al paciente? | |
| | | | Respeto | 7. Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio respeta los derechos, cultura y características individuales del paciente? | | |

| | | | | | |
|--|--|--|-------------|--------------|--|
| | | | Humana | Información | 8. Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio colabora con el profesional de salud de turno correspondiente para brindar información adecuada al paciente? |
| | | | | Interés | 9. Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio muestra mayor interés en la atención al paciente? |
| | | | | Amabilidad | 10. Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio evidencia un trato cordial, cálido y empático durante la atención a los pacientes? |
| | | | | Ética | 11. Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio respeta los principios éticos/deontológicos en la atención al paciente? |
| | | | Del entorno | Comodidad | 12. Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio brinda comodidad adecuada en la atención al paciente? |
| | | | | Ambientación | 13. Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio ofrece un ambiente cómodo a los pacientes? |
| | | | | Limpieza | 14. Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio ofrece un ambiente limpio? |
| | | | | Orden | 15. Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio ofrece un ambiente ordenado? |
| | | | | Privacidad | 16. Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio brinda la comodidad adecuada en su atención? |

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La técnica empleada será la encuesta con el fin de tomar y recopilar información precisa, para esto se tomará datos de 33 personas que trabajan en el laboratorio clínico de un hospital, Lima – 2022. Esta constituye una técnica de investigación en el campo de las ciencias sociales, mayormente usado en el área de la Sociología, la cual se ha extendido a lo largo de la extensa esfera de la investigación científica, con el fin de modificarse en una actividad del día a día en la cual todos nos involucramos tarde o temprano. Se tomará como invento el estereotipo de que esta técnica lo realizan los sociólogos, los cuales deben ser expertos en todo (50).

Questionario para variable: Estrés en el trabajo.

El instrumento que se usará será cuestionario, para calcular el **grado de estrés** de las personas que trabajan en el laboratorio clínico de un hospital, Lima – 2022. Este cuestionario consta de 16 preguntas, de las cuales 4 corresponden a la dimensión de tensión en el trabajo por sobrecarga de responsabilidad, 4 a la dimensión conflictos en el trabajo, 4 a la dimensión escasez de reconocimiento profesional y 4 a la dimensión incertidumbre.

El cuestionario es un instrumento que se usará para reunir información de forma adecuada que permite dar evidencia de aquellas variables que representan gran relevancia en la investigación o el estudio. Generalmente, se encuentra conformado por cierto número de preguntas, las cuales darán acceso a los datos de forma estandarizada (51).

Questionario para variable: Calidad de atención.

Se empleará el cuestionario a modo de instrumento, para calcular la calidad de atención de las personas que trabajan en el laboratorio clínico de un hospital, Llima – 2022. Este cuestionario consta de 16 preguntas, las cuales 6 corresponden a la dimensión técnica-científica, 5 corresponden a la dimensión humana y 5 corresponden a la dimensión del entorno.

3.7.2. Descripción

Variable: Estrés laboral.

A continuación, se describirá la ficha informativa de los instrumentos a utilizar.
La ficha informativa del instrumento “Cuestionario”.

Población: Personal de laboratorio clínico del Hospital

Tiempo: 15 min

Momento: Al finalizar las actividades.

Lugar: Laboratorio Clínico

Número de ítems: 16

Encuesta: Inventario de estrés de Wolfgang

Autor: Palacio, Moran y Paz, aplicado en la Ciudad de México por 725 residentes y adscritos de siete nosocomios.

Dimensiones: Tensión en el trabajo por sobrecarga de responsabilidad, conflictos en el trabajo, escasez de reconocimiento, incertidumbre

Alternativas de respuesta: las alternativas de respuesta son: Nunca, Pocas veces, Casi siempre, Siempre.

Valoración de las alternativas: 1,2,3 y 4 respectivamente.

Variable: Calidad de atención.

A continuación, se describirá la ficha informativa del instrumento a utilizar.
La ficha informativa del instrumento “Cuestionario de la variable Calidad de Atención”.

Población: Personal de laboratorio clínico del Hospital

Tiempo: 12 min

Momento: Al finalizar las actividades.

Lugar: Laboratorio Clínico

Número de ítems: 16

Encuesta: Cuestionario de Calidad de Atención

Autor: Avedis Donavedian

Dimensiones: Técnico-Científico, Humana y del entorno.

Alternativas de respuesta: las alternativas de respuesta son: Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre y Siempre

Valoración de las alternativas: 1,2,3,4 y 5 respectivamente.

3.7.3. Validación

La validación del instrumento se hará mediante el juicio de un total de 5 expertos, se usará a formula R de fin que tomará como prueba piloto a 10 personas del laboratorio clínico para medir la variable estrés en el trabajo.

Para el recojo de datos participarán las personas que trabajan en el laboratorio clínico, antes de que finalicen sus labores se les brindara la encuesta para que llenen y podemos recopilar la información. También se le presentará y hará firmar un consentimiento para que participe en la encuesta, donde se explicará los objetivos del estudio para poder realizar correctamente esta investigación. El recojo de información será realizada en 7 días.

3.7.4. Confiabilidad

Para asegurar la representatividad de los instrumentos en el presente grupo poblacional se cuantificó el coeficiente de Cronbach usando el número de preguntas, la suma de varianzas de las preguntas y la varianza del instrumento para así poder hallarlo. El coeficiente de Cronbach luego de realizar el cuestionario es respecto a la variable de estrés en el trabajo que fue validado por Palacio, Moran y Paz con la encuesta: inventario de estrés de Wolfgang, el resultado es de 0.811 y de la variable calidad de atención que fue validado por el autor Oroya, Albina con la encuesta de calidad de atención de Avedis Donavedian, teniendo una confiabilidad de 0.970, donde se considera que las variables tienen excelente confiabilidad en ambos casos. Asimismo, respecto a la validación en Perú para el instrumento de estrés laboral de Wolfgang, Fuentes (2019)⁵³ realizó una confiabilidad por consistencia interna mediante Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.90 para la variable, mientras que para la dimensión de conflictos en el trabajo un valor de 0.62, responsabilidad por el cuidado del paciente de 0.74, reconocimiento profesional de 0.82, y en incertidumbre profesional de 0.72; considerando así que el instrumento posee una confiabilidad alta y es adecuada su aplicación.

| RANGO | CONFIABILIDAD |
|--------------------------|-------------------------|
| 0.53 a menos | Confiabilidad nula |
| 0.54 a 0.59 | Confiabilidad baja |
| 0.60 a 0.65 | Confiable |
| 0.66 a 0.71 ⁺ | Muy confiable |
| 0.72 a 0.99 | Excelente confiabilidad |
| 1 | Confiabilidad perfecta |

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Para este procesamiento de datos se pedirá permiso clínico, el consentimiento firmado de las personas a encuestar del laboratorio clínico del hospital. La ejecución del cuestionario se realizará con modalidad (virtual o presencial) el vaciado de datos se realizará por el programa SPSS para su procesamiento. Después, se proseguirá a calificar las pruebas con el método de baremación, y procederá a ejecutarse el análisis estadístico de estos resultados por medio del programa SPSS, con el objetivo de conseguir resultados para los objetivos planteados en la investigación.

Estrés laboral

| Niveles | Rangos |
|---------|--------|
| Bajo | 16-31 |
| Medio | 32-48 |
| Alto | 49-64 |

Calidad de atención

| Niveles | Rangos |
|----------------|--------|
| Deficiente | 16-37 |
| Poco eficiente | 38-59 |
| Excelente | 60-80 |

3.9. Aspectos éticos

La exploración del grado de estrés en el personal del laboratorio clínico ante la circunstancia de pandemia, se cumplirá con las nociones básicas y éticas para el análisis, con el adecuado otorgamiento del personal clínico, donde se sostendrá la total confidencialidad de los datos que se lograron de la indagación, asimismo su ficha, se otorgará un adecuado manejo a la información conseguida, siendo la finalidad estimar el grado de estrés en el trabajo en el laboratorio clínico de un hospital, Lima – 2022.

Autonomía: cada persona del laboratorio participará de forma voluntaria, donde firmarán individualmente un documento con su consentimiento y autorización.

No maleficencia: No causar daño a alguien. Los involucrados participarán de forma anónima.

Justicia: Trato igualitario y con respeto a todos los involucrados que participarán de la investigación

Beneficencia: Hacer el bien y brindar beneficios a alguien. A todos involucrados se les mencionará el aporte de este estudio hacia ellos. Las reglas típicas referidas al principio son proteger y defender los derechos de otros.

4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

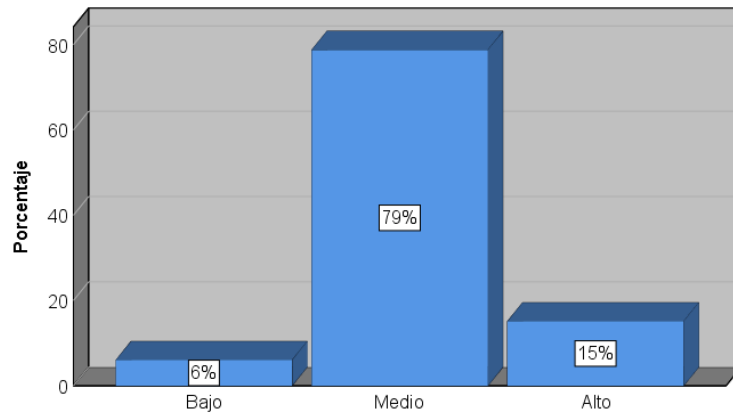
4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1: Distribución de la muestra para la variable estrés laboral

| | | Fa | f% | |
|-------------------|-------|----|-------|------|
| Estrés laboral | Bajo | 2 | 6,1 | 100% |
| | Medio | 26 | 78,8 | |
| | Alto | 5 | 15,2 | |
| | Total | 33 | 100,0 | |

Fuente: Auto elaborado

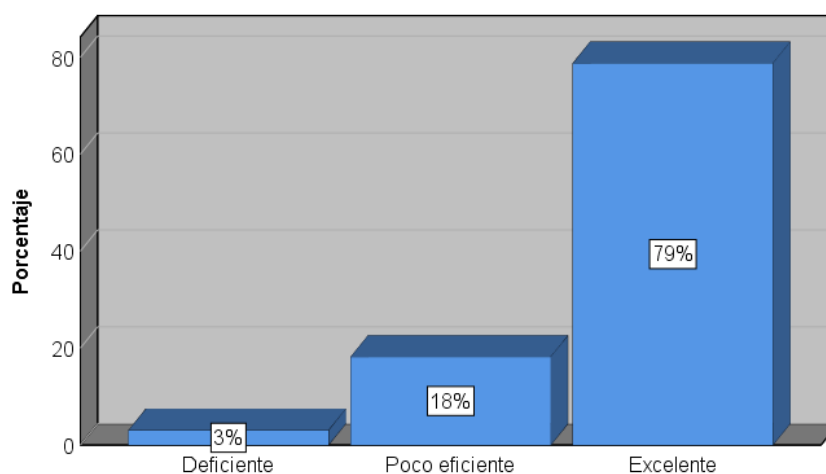


Comentario: Según el personal de laboratorio participante, 26 de ellos (78.8%) poseen un estrés laboral en nivel “Medio”, mientras que 2 (6.1%) presentan un estrés en nivel “Bajo”. Mientras que 5 (15.2%) poseen un nivel “Alto”.

Tabla 2: Distribución de la muestra para la variable calidad de atención

| | | Fa | f% | |
|---------------------------|----------------|----|-------|------|
| Calidad de atención | Deficiente | 1 | 3,0 | 100% |
| | Poco eficiente | 6 | 18,2 | |
| | Excelente | 26 | 78,8 | |
| | Total | 33 | 100,0 | |

Fuente: Auto elaborado

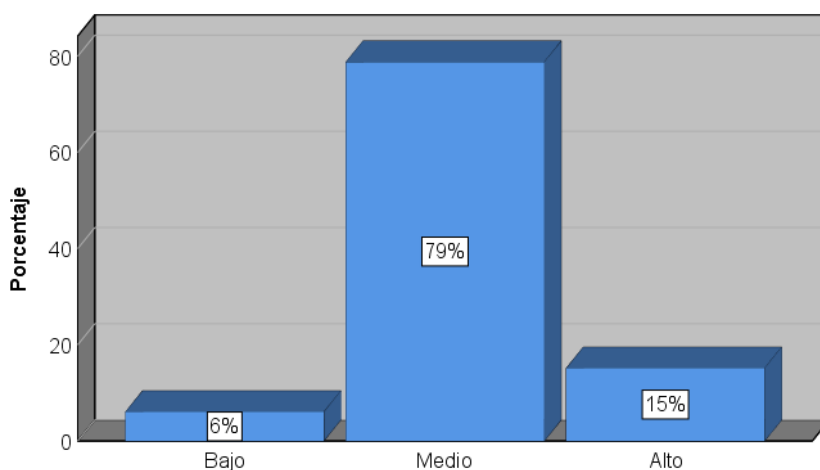


Comentario: Según el personal de laboratorio participante, 26 (78.8%) consideran brindar una calidad de atención “Excelente”, 1 (3%) considera “Deficiente” la calidad de atención que ofrece, mientras que 6(18.2%) consideran “Poco eficiente” la calidad de atención que ofrecen.

Tabla 3: Distribución de la muestra para la dimensión tensión laboral por exceso de responsabilidad de la variable estrés laboral

| | | Fa | f% | |
|---|-------|----|-------|------|
| Tensión laboral por exceso de responsabilidad | Bajo | 2 | 6,1 | 100% |
| | Medio | 26 | 78,8 | |
| | Alto | 5 | 15,2 | |
| | Total | 33 | 100,0 | |

Fuente: Auto elaborado

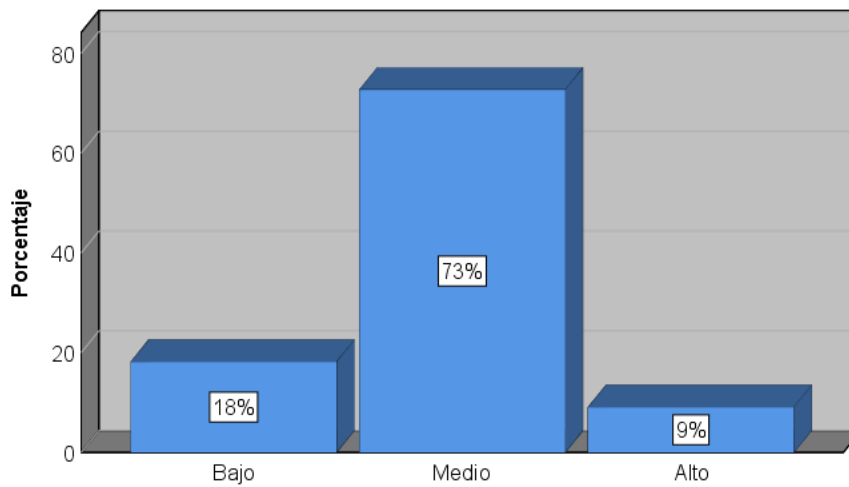


Comentario: Según el personal de laboratorio participante, 26 (78.8%) poseen un nivel “Medio” de tensión laboral por exceso de responsabilidad laboral, 2 (6.1%) un nivel “Bajo”, mientras que 5 (15.2%) un nivel “Alto”.

Tabla 4. Distribución de la muestra para la dimensión conflictos en el trabajo de la variable estrés laboral

| | | Fa | f% | |
|--------------------------------|-------|----|-------|------|
| Conflictos en el trabajo | Bajo | 6 | 18,2 | 100% |
| | Medio | 24 | 72,7 | |
| | Alto | 3 | 9,1 | |
| | Total | 33 | 100,0 | |

Fuente: Auto elaborado

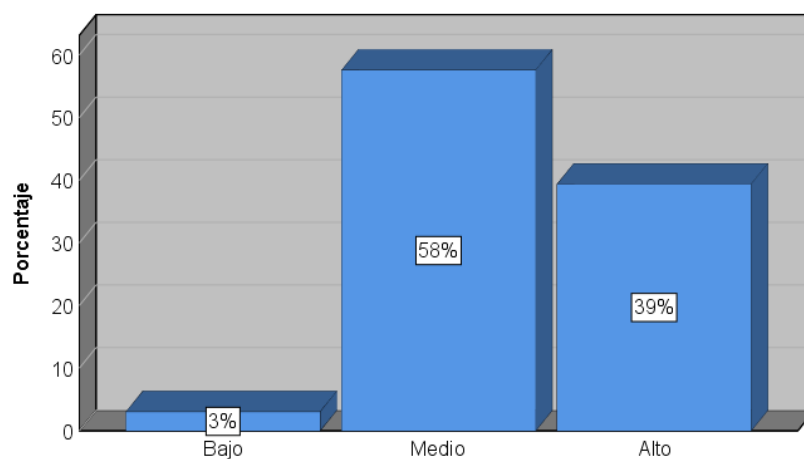


Comentario: Según el personal de laboratorio participante, 24 (72.7%) posee un nivel “Medio” de conflictos en el trabajo, 3 (9.1%) un nivel “Alto”, mientras que 6 (18.2%) un nivel “Bajo”.

Tabla 5. Distribución de la muestra para la dimensión falta de reconocimiento profesional de la variable estrés laboral

| | | Fa | f% | |
|-------------------------------------|-------|----|-------|------|
| Falta de reconocimiento profesional | Bajo | 1 | 3,0 | 100% |
| | Medio | 19 | 57,6 | |
| | Alto | 13 | 39,4 | |
| | Total | 33 | 100,0 | |

Fuente: Auto elaborado

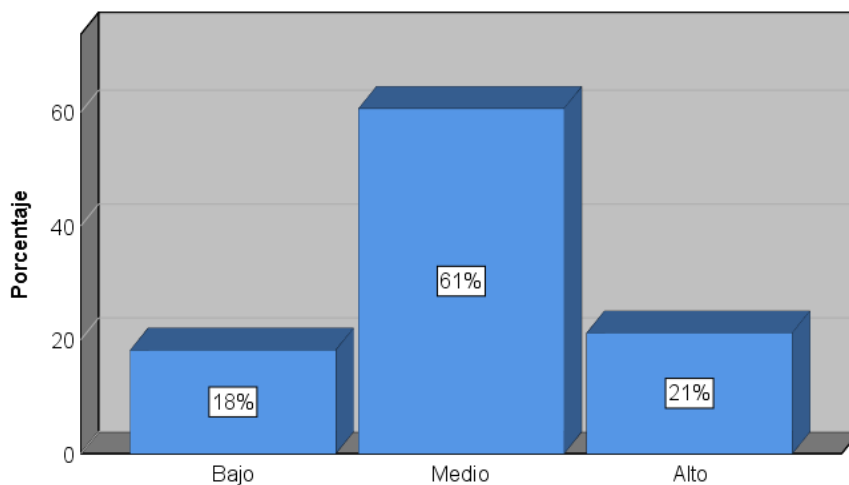


Comentario: Según el personal de laboratorio participante, 19 (57.6%) posee un nivel “Medio” respecto a la falta de reconocimiento profesional, 1 (3%) posee un nivel “Bajo”, mientras que 13 (39.4) poseen un nivel “Alto”.

Tabla 6. Distribución de la muestra para la dimensión incertidumbre de la variable estrés laboral

| | | Fa | f% | |
|---------------|-------|----|-------|------|
| Incertidumbre | Bajo | 6 | 18,2 | 100% |
| | Medio | 20 | 60,6 | |
| | Alto | 7 | 21,2 | |
| | Total | 33 | 100,0 | |

Fuente: Auto elaborado

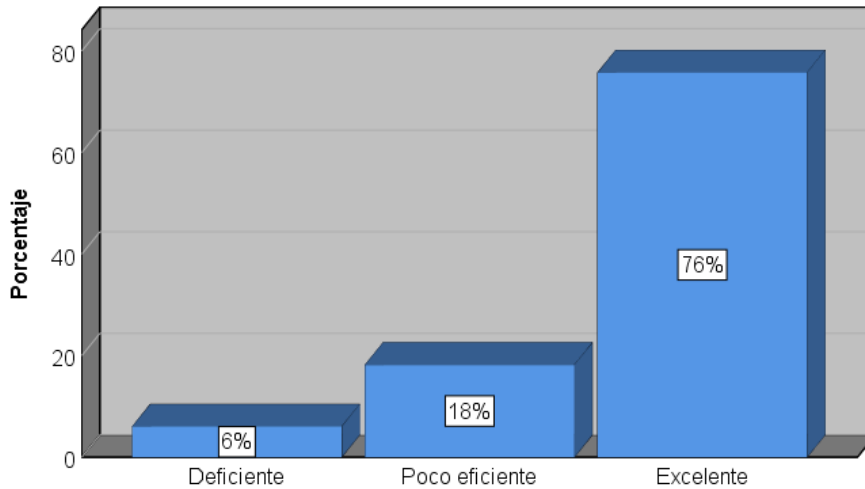


Comentario: Según el personal de laboratorio participante, 20 (60.6%) poseen un nivel “Medio” respecto a la incertidumbre, 6 (18.2%) poseen un nivel “Bajo”, mientras que 7 (21.2%) poseen un nivel “Alto”.

Tabla 7. Distribución de la muestra para la dimensión técnico científica de la variable calidad de atención

| | | Fa | f% | |
|--------------------|----------------|----|-------|------|
| Técnico científica | Deficiente | 2 | 6,1 | 100% |
| | Poco eficiente | 6 | 18,2 | |
| | Excelente | 25 | 75,8 | |
| | Total | 33 | 100,0 | |

Fuente: Auto elaborado

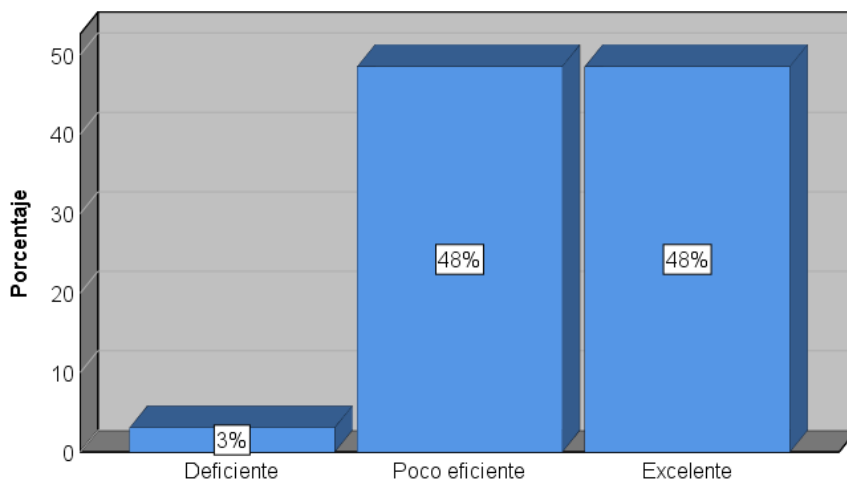


Comentario: Según el personal de laboratorio participante, 25 (75.8%) refieren encontrarse en un nivel “Excelente” en la dimensión técnico científica, 2 (6.1%) en un nivel “Deficiente”, mientras que 6 (18.2%) en un nivel “Poco eficiente”.

Tabla 8. Distribución de la muestra para la dimensión humana de la variable calidad de atención

| | | Fa | f% | |
|--------|----------------|----|-------|------|
| Humana | Deficiente | 1 | 3,0 | 100% |
| | Poco eficiente | 16 | 48,5 | |
| | Excelente | 16 | 48,5 | |
| | Total | 33 | 100,0 | |

Fuente: Auto elaborada

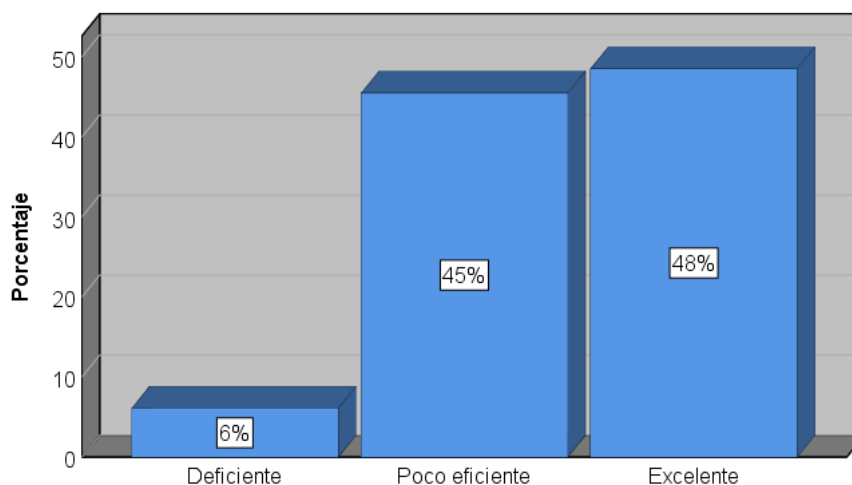


Comentario: Según el personal de laboratorio participante, 16 (48.5%) refieren encontrarse en un nivel “Excelente”, 16 (48.5%) refieren encontrarse en un nivel “Poco eficiente”, mientras que 1 (3%) refiere encontrarse en un nivel “Deficiente” respecto a su dimensión humana en calidad de atención.

Tabla 9. Distribución de la muestra para la dimensión del entorno de la variable calidad de atención

| | | Fa | f% | |
|-------------|----------------|----|-------|------|
| Del entorno | Deficiente | 2 | 6,1 | 100% |
| | Poco eficiente | 15 | 45,5 | |
| | Excelente | 16 | 48,5 | |
| | Total | 33 | 100,0 | |

Fuente: Auto elaborada



Comentario: Según el personal de laboratorio participante, 16 (48.5) refieren encontrarse en un nivel “Excelente” respecto a su dimensión del entorno, 15 (45.5%) refieren encontrarse en un nivel “Poco eficiente”, mientras que 2 (6.1%) se encuentran en un nivel “Deficiente” respecto a la dimensión del entorno en calidad de atención.

Prueba de normalidad

Tabla 10. Prueba de normalidad para la muestra

| | Shapiro-Wilk | | |
|-----------------------------------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Variable Calidad de Atención | ,864 | 33 | ,001 |
| Dimensión Técnico científica | ,879 | 33 | ,002 |
| Dimensión Humana | ,864 | 33 | ,001 |
| Dimensión del entorno | ,858 | 33 | ,001 |
| Variable Estrés laboral | ,979 | 33 | ,765 |
| Dimensión Tensión laboral | ,912 | 33 | ,011 |
| Dimensión Conflictos | ,966 | 33 | ,378 |
| Dimensión Falta de reconocimiento | ,955 | 33 | ,191 |
| Dimensión Incertidumbre | ,929 | 33 | ,033 |

Comentario: Se realizó la prueba de normalidad para las variables y dimensiones de la investigación con el propósito de determinar su tipo de distribución para así poder tomar la decisión sobre la prueba estadística a usar. Es así que se decide usar la prueba de Shapiro-Wilk ya que la muestra no supera a los 50 casos; encontrando que 4 variables poseen normalidad, mientras que 5 no poseen normalidad; por lo que se toma la decisión de usar pruebas estadísticas no paramétricas, ya que la distribución de datos no es normal.

4.1.2. Prueba de hipótesis

- Prueba de Hipótesis General

Hipótesis Nula: No existe una relación significativa entre el estrés en el trabajo en tiempos de Covid – 19 y la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico de un hospital de Lima – 2022.

Hipótesis Alternativa: Existe una relación significativa entre el estrés en el trabajo en tiempos de Covid – 19 y la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico de un hospital de Lima – 2022.

- Nivel de significancia

95%

- Estadístico de prueba

Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

- Toma de decisión

El p valor obtenido es de 0.00, siendo menor a 0.05; por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; concluyendo con un nivel de 95% de confianza que existe relación significativa entre el estrés en el trabajo en tiempos de Covid – 19 y la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico de un hospital de Lima – 2022.

Tabla 11. Prueba de hipótesis general

| | | Calidad de atención | |
|----------|----------------|---------------------|--------|
| Wilcoxon | Estrés laboral | Z | -4,638 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | | N | 33 |

- Prueba de Hipótesis Específica 1

Hipótesis Nula: No existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 y su dimensión tensión laboral por exceso de responsabilidad con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 y su dimensión tensión laboral por exceso de responsabilidad con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022

- Nivel de significancia

95%

- Estadístico de prueba

Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

- Toma de decisión

El p valor obtenido es de 0.00, siendo menor a 0.05; por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; concluyendo con un nivel de 95% de confianza que existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 y su dimensión tensión laboral por exceso de responsabilidad con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022

Tabla 12. Prueba de hipótesis específica 1

| | | Calidad de atención | |
|----------|-----------------|---------------------|--------|
| Wilcoxon | Tensión laboral | Z | -5,014 |
| | por exceso de | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | responsabilidad | N | 33 |

- Prueba de Hipótesis Específica 2

Hipótesis Nula: No existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 y su dimensión conflicto en el trabajo con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 y su dimensión conflicto en el trabajo con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022

- Nivel de significancia

95%

- Estadístico de prueba

Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

- Toma de decisión

El p valor obtenido es de 0.00, siendo menor a 0.05; por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; concluyendo con un nivel de 95% de confianza que existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 y su dimensión conflicto en el trabajo con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022

Tabla 13. Prueba de hipótesis específica 2

| | | Calidad de atención | |
|----------|-------------------------|---------------------|--------|
| Wilcoxon | Conflicto en el trabajo | Z | -5,014 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | | N | 33 |

- Prueba de Hipótesis Específica 3

Hipótesis Nula: No existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 y su dimensión falta de reconocimiento profesional con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 y su dimensión falta de reconocimiento profesional con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022

- Nivel de significancia

95%

- Estadístico de prueba

Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

- Toma de decisión

El p valor obtenido es de 0.00, siendo menor a 0.05; por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; concluyendo con un nivel de 95% de confianza que existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 y su dimensión conflicto en el trabajo con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022

Tabla 14. Prueba de hipótesis específica 3

| | | | Calidad de atención |
|----------|-------------------------------------|------------------|---------------------|
| Wilcoxon | Falta de reconocimiento profesional | Z | -5,013 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | | N | 33 |

- Prueba de Hipótesis Específica 4

Hipótesis Nula: No existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 y su dimensión incertidumbre con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 y su dimensión incertidumbre con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022

- Nivel de significancia

95%

- Estadístico de prueba

Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

- Toma de decisión

El p valor obtenido es de 0.00, siendo menor a 0.05; por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; concluyendo con un nivel de 95% de confianza que existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 y su dimensión incertidumbre con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022

Tabla 15. Prueba de hipótesis específica 4

| | | Calidad de atención | |
|----------|---------------|---------------------|-------|
| Wilcoxon | Z | -5.014 | |
| | Incertidumbre | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | N | 33 | |

- Prueba de Hipótesis Específica 5

Hipótesis Nula: No existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico en su dimensión técnico científica de un hospital, Lima – 2022

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico en su dimensión técnico científica de un hospital, Lima – 2022

- Nivel de significancia

95%

- Estadístico de prueba

Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

- Toma de decisión

El p valor obtenido es de 0.00, siendo menor a 0.05; por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; concluyendo con un nivel de 95% de confianza que existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico en su dimensión técnico científica de un hospital, Lima – 2022

Tabla 16. Prueba de hipótesis específica 5

| | | Estrés laboral | |
|----------|-----------------------|-------------------|--------|
| Wilcoxon | Técnico científica | Z | -5.015 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 33 |

- Prueba de Hipótesis Específica 6

Hipótesis Nula: No existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico en su dimensión humana de un hospital, Lima – 2022

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico en su dimensión humana de un hospital, Lima – 2022

- Nivel de significancia

95%

- Estadístico de prueba

Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

- Toma de decisión

El p valor obtenido es de 0.00, siendo menor a 0.05; por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; concluyendo con un nivel de 95% de confianza que existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico en su dimensión humana de un hospital, Lima – 2022.

Tabla 17. Prueba de hipótesis específica 6

| | | Estrés laboral | |
|----------|--------|-------------------|--------|
| Wilcoxon | Humana | Z | -5.015 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | | N | 33 |

- Prueba de Hipótesis Específica 7

Hipótesis Nula: No existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico en su dimensión del entorno de un hospital, Lima – 2022

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico en su dimensión del entorno de un hospital, Lima – 2022

- Nivel de significancia

95%

- Estadístico de prueba

Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

- Toma de decisión

El p valor obtenido es de 0.00, siendo menor a 0.05; por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; concluyendo con un nivel de 95% de confianza que existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico en su dimensión del entorno de un hospital, Lima – 2022.

Tabla 18. Prueba de hipótesis específica 7

| | | Estrés laboral | |
|----------|-------------|-------------------|--------|
| Wilcoxon | Del entorno | Z | -5.014 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | | N | 33 |

4.1.3. Discusión de resultados

A continuación, se procederá a realizar la discusión teórica y científica sobre los resultados obtenidos en torno a los objetivos planteados, los mismos que fueron apoyados por pruebas estadísticas como Rho de Spearman; siendo planteadas desde la hipótesis general a específicas.

Respecto a la hipótesis general, se determinó que existe una relación significativa entre el estrés en el trabajo en tiempos de Covid – 19 y la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico de un hospital de Lima – 2022 ($p=0.00$), resultado obtenido por el estadígrafo Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon, siendo esto evidenciado en la tabla 11.

Este resultado obtenido guarda relación con la investigación de Oroya (2021), quien encontró relación significativa (0.00) entre el estrés laboral y la gestión de calidad de atención; asimismo también guarda relación con la investigación de Cuevas (2018) quien encontró relación negativa significativa entre la variable estrés laboral y autopercepción de calidad de atención. Esta similitud podría deberse a que estas investigaciones fueron realizadas también en el contexto hospitalario con diversos profesionales de salud, quienes tienen contacto con pacientes similares y se encuentran en condiciones organizacionales similares. Asimismo, al haber antecedentes de existir una correlación negativa o inversa se entiende que mientras menor satisfacción laboral haya, mayor calidad de atención se tendrá.

Respecto a las hipótesis específicas 1,2,3 y 4 en torno a la relación entre las dimensiones de estrés laboral y la variable de calidad de atención, se tuvieron cuatro dimensiones, donde cuatro de ellas guardan relación estadísticamente significativa con calidad de atención, siendo tensión laboral por exceso de responsabilidad ($p=0.00$), conflicto en el trabajo ($p=0.00$), falta de reconocimiento profesional ($p=0.00$) e incertidumbre ($p=0.00$). Hecho evidenciado en las tablas 12, 13,14 y 15.

Estos resultados guardan bastante relación con la investigación de Cuevas (2018), respecto a que el encontró que existe relación entre las dimensiones conflicto en el trabajo, falta de reconocimiento e incertidumbre con la calidad de atención; sin embargo, no encontró relación entre el exceso de responsabilidad y la calidad de

atención. Estas relaciones encontradas pueden explicarse mediante el contexto laboral en el que se trabaja, donde existen distintas variables organizacionales, interpersonales e intrapersonales que afectarían a la calidad de atención de los pacientes; ya que como menciona Aguado, Bátiz y Quintana (2013) el estrés laboral en personal sanitario es un problema persistente que afecta a la atención que brindan ya que deben realizar sus labores mientras atienden; el cual además se ha agudizado por la pandemia por COVID 19.

Respecto a las hipótesis específicas 5,6 y 7 en torno a la relación entre las dimensiones de calidad de atención y la variable de estrés laboral, se obtuvo que las tres dimensiones de calidad de atención guardan relación con la variable de estrés laboral, siendo la dimensión técnico científica ($p=0.00$), humana ($p=0.00$) y del entorno ($p=0,00$); estos resultados pueden evidenciarse a través de las tablas 16, 17 y 18.

Estos resultados podrían deberse a que la calidad de atención es producto de variables interpersonales de quien la ofrece, donde su estado anímico, psicológico y físico va a determinar cómo expresa sus cualidades humanas con los demás y hace uso de sus recursos. Asimismo, el ambiente físico e instrumentos suelen estar deteriorados o limitados, lo que dificulta tener un correcto desenvolvimiento con las funciones que realizan, afectando así directa y/o indirectamente en su calidad de atención.

Asimismo, se infiere que existirían otras variables que modulen de mejor manera a la calidad de atención, sin embargo, se considera que el presente estudio ofrece aportes significativos al encontrar relación entre las variables y dimensiones.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Se encontró relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 con la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022 ($p=0.00$)
2. Se encontró relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 y su dimensión tensión laboral por exceso de responsabilidad con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022 ($p=0.00$).
3. Se encontró relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 y su dimensión conflicto en el trabajo con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022 ($p=0.00$).
4. Se encontró relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 y su dimensión falta de reconocimiento profesional con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022 ($p=0.00$).
5. Se encontró relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 y su dimensión incertidumbre con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022 ($p=0.00$).
6. Se encontró relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico en su dimensión técnico científica de un hospital, Lima – 2022 ($p=0.00$).
7. Se encontró relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico en su dimensión humana de un hospital, Lima – 2022 ($p=0.00$)
8. Se encontró relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico en su dimensión del entorno de un hospital, Lima – 2022 ($p=0.00$).

5.2. Recomendaciones

1. Realizar acciones o intervenciones con el propósito de mejorar las condiciones laborales en el personal de laboratorio para mejorar los niveles de estrés que se encuentran en un nivel medio; con el propósito de mejorar su estado físico y psicológico.
2. Considerar la posibilidad de ofrecer mejores condiciones a nivel individual, organizacional y de recursos para seguir resguardando y mejorar la calidad de atención prestada.
3. Considerar la importancia del estrés laboral y su necesidad de intervenir en ella para erradicarla o disminuirla, ya que de esa manera se mejora directamente la calidad de atención a los pacientes.
4. Identificar variables que podrían relacionarse de mejor manera con la calidad de atención, con el propósito de reconocerlas y trabajar con ellas para seguir mejorando los niveles de calidad de atención.

4 REFERENCIAS

1. Ocas L., Contreras P. Estrés, ansiedad y depresión en el personal de salud del primer nivel de atención durante la pandemia de Covid 19. Lima, 2020. [Proyecto de investigación para optar el título de especialización en medicina familiar y comunitaria]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/9053>
2. Maldonado M., Trejo G., Guerrero G., Mendoza B. Fatalismo y estrés percibido relacionado con la pandemia de COVID – 19 de los profesionales de enfermería. Revista del depart de enferm de la univers sonora [Internet]. 2020 diciembre; 56 (16): 1-9. Disponible en: <https://doi.org/10.36789/sanus.vi16.239>
3. Mejía S., Melgar L., Estrés laboral en el personal de enfermería ante la situación de pandemia. 2021. [Tesis para obtener el título de licenciada de enfermería]. Lima: Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64800>
4. Organización Panamericana de la Salud. Consideraciones psicosociales y de salud mental durante el brote de COVID-19 [Internet]. Estados Unidos [Consultado 12 marzo 2020]. Disponible en: <file:///C:/Users/usuario/Downloads/smaps-coronavirus-es-final-17-mar-20.pdf>
5. De Arco O., Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en instituciones hospitalarias de Cartagena de India, 2012. [Tesis de maestría en salud y seguridad en el trabajo]. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Disponible en <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/49596>
6. García J., Sindicato de enfermería-Saste. [Internet]. [Consultado 3 Jul 2017]. Disponible en: <http://noticias.universia.es/empleo/noticia/2012/10/08/972884/80personalenfermeria-sufre-estres.html>
7. Guerrero E., Carrillo L., Ruiz L., Factores psicosociales que influyen en el

- ausentismo: Evaluación de un modelo explicativo. *Revista de Psicología y ciencias afines* [Internet]. 2021 may; 38 (1): 14-19. Disponible en: <http://www.ciipmeconicet.gov.ar/ojs/index.php?journal=interdisciplinaria&page=article&op=view&path%5B%5D=557>
8. Mendoza M., Evaluación de la autopercepción de competencias docentes e interpersonales en profesionales de enfermería. [Trabajo de grado en enfermería]. Madrid: Universidad de Francisco de Victoria. Disponible en <http://hdl.handle.net/10641/1123>
 9. Juan P., Una vida digna para todas y todos [Internet]. Mesa de concertación [Consultado 10 Dic 2021]. Disponible en: <https://www.mesadeconcertacion.org.pe/>
 10. Sureda E., Mancho J., Sesé A., Psychosocial risk factors, organizational conflict and job satisfaction in health professionals: A SEM model. *Revista Scielo* [Internet]. 2019;35(1):11–15. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.35.1.297711>
 11. Daniel F., Un reto colectivo. [Internet]. [Consultado 5 Oct 2016]. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/
 12. Aguado M., Bátiz C., Quintana P., El estrés en personal sanitario hospitalario: estado actual. *Revista Scielo* [Internet]. 2013; 59(231):17–24. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2013000200006>
 13. Sun D., Yang D., Li Y., Zhou J., Wang W., Wang Q., et al. Psychological impact of 2019 novel coronavirus (2019-nCoV) outbreak in health workers in China. *Revista de medicine Health* [Internet]. 2020; 29(148):96–117. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7251284/>
 14. Rolim M., Hiure A., Bezerra N., Rodríguez W., Rejane C., Da Costa S., et al. When health professionals look death in the eye_ the mental health of professionals who deal daily with the 2019 coronavirus outbreak [Internet]. *Psychiatry*; 2020 [revisado 2020; consultado 2021 Nov 12]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32302817/>

15. Lai J., Ma S., Wang Y., Cai Z., Hu J., Wei N., et al. Factors associated with mental health outcomes among health care workers exposed to coronavirus disease 2019. *Revista JAMA Open* [Internet]. 2020; 3(3):12–19. Disponible en: <https://jamanetwork.com/journals/jamanetworkopen/fullarticle/2763229>
16. Barbozal y Chanduví R., Estrés laboral y factores asociados en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital público nivel III. Chiclayo. 2019. [Tesis para obtener el grado de maestra en gestión de los servicios de salud]. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38050>
17. Morales C., Nivel de estrés laboral en enfermeras del hospital de Huaycán Lima - 2019. [Tesis para obtener el título de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3112>
18. Camiloaga M., Estrés y Afrontamiento en enfermeras del servicio de emergencia Covid-19, Hospital Marino Molina Scippa De Comas, Lima- 2020. [Trabajo para obtener el título de licenciada en enfermería]. Chíncha: Universidad Autónoma del Perú. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/688>
19. Mamani R., Estrés laboral y actitudes durante la pandemia COVID-19 del personal de enfermería a nivel de la micro-red de salud Cono Norte de Tacna, 2021. [Tesis de maestra en salud pública con mención gestión de los servicios de salud]. Lima: Universidad Peruana Unión. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4665/Claudia_Tesis_Maestro_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Morales V., Estrés laboral en licenciados de enfermería en áreas covid del Hospital José Cayetano Heredia - Piura, Mayo, 2022. [Tesis de título licenciado en enfermería]. Piura: Universidad Nacional de Piura. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2855/ENFE-MOR-VIL-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

21. Ayma C., Causas y efectos del estrés laboral en el área de atención al cliente en sedapar S.A de Arequipa primer semestre del 2017. [Tesis para obtener el título de licenciada en relaciones industriales]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6223/Rlayhucl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
22. Slipak O., Historia y concepto del estres. Revista Argentina de clínica Neuropsiquiátrica [Internet]. 2015;19(3):77–85. Disponible en: https://www.alcmeon.com.ar/1/3/a03_08.htm
23. Gil C., Revisión teórica de Eustrés y distrés definidos como reacción hacia los factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento Yuli Andrea Gallego Zuluaga. [Trabajo de magíster en salud pública]. Medellín: Universidad CES. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10946/4229>
24. Coronado C., El clima organizacional y el estrés laboral del área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco EsSalud de la ciudad de Cusco, 2016. [Tesis de maestría en administración con mención en gestión pública]. Lima: Universidad Nacional de Educación. Disponible en: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1553>
25. Campero L.; De Montis J.; y González R. Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo [Ciclo de Licenciatura en Enfermería]. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo. Disponible en http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf
26. Miranda B., Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del Hospital “Dr. Domingo Luciani”. [Trabajo para optar por el título de especialista en gerencia en servicios de salud]. Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello. Disponible en:

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf>
27. Cruz S.; Córdova M.; y Campos E., Autopercepción de competencias profesionales de alumnos de licenciatura en enfermería. Revista CONAMED [Internet]. 2012;17(2):67–75. Disponible en <https://www.medigraphic.com/cgi->

bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=57749

28. Oramas A., Estrés laboral y síndrome de Burnot en docentes cubanos de enseñanza primaria. [Tesis para obtener el grado científico de doctor en ciencias de la salud]. La Habana: Ministerio de Salud Pública de Cuba. Disponible en: http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis_-_ARLENE_ORAMAS_VIERA.pdf
29. Perú., progreso para todos. Conflictos laborales [Internet]. [Consultado 5 Oct 2012]. Disponible en: https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/dnrt/DOCUMENTOS_GESTION/2012/INFORME_ANUAL_CONFLICTOS_LABORALES_2012.pdf
30. Vigo G., Conflictos laborales en las empresas de Cañete y su influencia en el Clima Empresarial. [Informe final de investigación]. Callao: Universidad Nacional del Callao. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5491>
31. Salari N., Khazaie H., Hosseinian F., Khaledi P., Kazeminia M., Mohammadi M., et al. The prevalence of stress, anxiety and depression within front-line healthcare workers caring for COVID – 19 patients: a systematic review and meta-regression. Magazine [Internet]. 2020;18(1):1–14. Disponible en: <https://human-resources-health.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12960-020-00544-1>
32. Bautista M., Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del Hospital “Dr. Domingo Luciani” [Tesis para optar el título de especialista en gerencia en servicio de salud]. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello. Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf>
33. Mendoza P., Jofré V., Valenzuela S. La toma de decisiones en salud y el modelo conceptual de Ottawa. Revista Scielo [Internet]. 2017;28(5):17–24. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/iee/v24n1/v24n1a09/D>
34. Pericial E., El Método Científico [Internet]. [Consultado 14 Oct 2017]. Disponible en: <https://www.marcialpons.es/media/pdf/9788416402762.pdf>

35. Cadena P., Rendón-Medel R., Aguilar-Ávila J., Salinas- Cruz E., De la Cruz-s F., Sangerman- Jarquín D., Quantitative methods, qualitative methods or combination of research: an approach in the social sciences. Rev Iberoamericana. 2017;8(7):16. Disponible en: https://redib.org/Record/oai_articulo3333866-estrategia-metodol%C3%B3gica-para-la-aplicaci%C3%B3n-de-plataformas-educativas-en-educaci%C3%B3n-general-b%C3%A1sica
36. Trujillo M., El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo [Internet]. [Consultado 13 Abr 2018]. Disponible en: <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>
37. Juárez D., Resolución de conflictos laborales: cómo manejar los problemas internos de un equipo de trabajo [Internet]. [Consultado 29 Jul 2021]. Disponible en: <https://www.becas-santander.com/es/blog/resolucion-de-conflictos-laborales.html>
38. Sordo A., Reconocimiento laboral: por qué deberías practicarlo desde hoy [Internet]. [Consultado 19 Mar 2018]. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/service/reconocimiento-laboral>
39. Navarro D., Razones de la importancia del reconocimiento laboral [Internet]. [Consultado 4 Nov 2020]. Disponible en: <https://blogcandidatos.springspain.com/cultura-organizacional/razones-de-la-importancia-del-reconocimiento-laboral/>
40. Florian F., Reglamento De Calificación, Clasificación Y Registro De Los Investigadores Del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología e Innovación [Internet]. [Consultado 2 Sep 2021]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/2131042-reglamento-de-calificacion-clasificacion-y-registro-de-los-investigadores-del-sistema-nacional-de-ciencia-tecnologia-e-innovacion-tecnologica-reglamento-renacyt>
41. Ramos G., Los Alcances de una investigación. Rev CienciAmérica. 2020 ;9(3):3. Disponible en: <http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/336>

42. Silva B., Servicios sanitarios de calidad [Internet]. [Consultado 11 Agos 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
43. Sahdalá M., Calidad total en la atención al cliente [Internet]. España: Editorial Vigo, 2006 [revisado 2006-2007; consultado 2008 Ener 13]. Disponible en: https://www.academia.edu/8910048/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_ATENCI%C3%93N_AL_CLIENTE_Pautas_para_Garantizar_la_Excelencia_en_el_Servicio
44. Oroya, A. Estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – 2021. [Tesis para optar el grado de Maestría en Enfermería]. Perú: Universidad Cesar Vallejo. Disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69153/Oroya_MAT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
45. Baumgartner G., Pavanelli C., Baumgartner D., Bifi A., Debona T., Frana V. Peixes do baixo rio Iguaçu. Rev Scielo. 2020; 18(7):15-20. Disponible en: <https://static.scielo.org/scielobooks/sn23w/pdf/baumgartner-9788576285861.pdf>
46. Vásquez R., Dávila N., Investigación educativa: técnicas e instrumentos [Internet]. [Consultado 19 Nov 2020]. Disponible en: <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-tecnologica-del-peru/comprencion-y-redaccion-de-textos-i/usmp-2020-metodologia-de-investigacion-manual-del-estudiante/15112577>
47. Fernández C., Baptista P., Metodología de la investigación [Internet]. [Consultado 17 Jun 2014]. Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
48. Escamilla M., Aplicación básica de los métodos científicos [Internet]. [Consultado 13 Oct 2013]. Disponible en:

- https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
49. OIT. Estrés Laboral [Internet]. Perú [Consultado 13 febrero 2013]. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---rolima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
50. Bravo T., Valenzuela S., Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios. [Internet]. [Consultado 5 Nov 2019]. Disponible en: <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>
51. Meneses J., El cuestionario. [Internet]. [Consultado 18 Marz 2013] Disponible en: <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
52. Cuevas, M. Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería al paciente en el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch, La Vega, el Pino, República Dominicana 2017. [Tesis para optar por el grado de Maestría en Enfermería]. Perú: Universidad Peruana Unión. Disponible en https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/109/Mar%c3%ada_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
53. Fuentes, M. (2019). Estrés laboral y regulación emocional en profesionales de salud mental. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15469/Fuentes_Mejia_Estr%c3%a9s_laboral_regulaci%c3%b3n2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

| Formulación del Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Diseño Metodológico |
|---|---|---|---|--|
| <p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación del estrés laboral en tiempos de Covid 19 con la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación del estrés laboral en tiempos de Covid 19 en su dimensión tensión laboral por exceso de responsabilidad con la calidad de atención del personal de un hospital, Lima – 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación del estrés laboral en tiempos de Covid 19 en su dimensión conflicto en el trabajo con la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación del estrés laboral en tiempos de Covid 19 en su dimensión falta de reconocimiento profesional con la calidad de atención del personal del</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Analizar la relación del estrés laboral en tiempos de Covid 19 con la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación del estrés laboral en tiempos de Covid 19 en su dimensión Tensión laboral por exceso de responsabilidad con la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022</p> <p>Determinar la relación del estrés laboral en tiempos de Covid 19 en su dimensión conflicto en el trabajo con la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022</p> <p>Determinar la relación del estrés laboral en tiempos de Covid 19 en su dimensión falta de reconocimiento profesional con la</p> | <p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 con la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 y su dimensión tensión laboral por exceso de responsabilidad con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022</p> <p>Existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 y su dimensión conflicto en el trabajo con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022</p> <p>Existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 y su dimensión falta de reconocimiento profesional con la</p> | <p>Variable 1</p> <p>Estrés laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tensión laboral por exceso de responsabilidad - Conflicto en el trabajo - Falta de reconocimiento profesional - Incertidumbre <p>Variable 2</p> <p>Calidad de atención</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnico científica - Humana - Del entorno | <p>Tipo de Investigación</p> <p>Básica</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>Es de diseño no experimental y transversal</p> <p>Población y Muestra</p> <p>La Población estará conformada por 33 individuos (22 técnicos de laboratorio clínico, 10 licenciados de tecnología médica y 1 médico) que laboran en el laboratorio clínico de un hospital, Lima – 2022</p> |

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| <p>Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación del estrés laboral en tiempos de Covid 19 en su dimensión incertidumbre con la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación del estrés laboral en tiempos de Covid 19 con la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico en su dimensión técnico científica de un hospital, Lima – 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación del estrés laboral en tiempos de Covid 19 con la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico en su dimensión humana de un hospital, Lima – 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación del estrés laboral en tiempos de Covid 19 con la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico en su dimensión del entorno de un hospital, Lima – 2022?</p> | <p>calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022</p> <p>Determinar la relación del estrés laboral en tiempos de Covid 19 en su dimensión incertidumbre con la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022</p> <p>Determinar la relación del estrés laboral en tiempos de Covid 19 con la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico en su dimensión técnico científica de un hospital, Lima – 2022</p> <p>Determinar la relación del estrés laboral en tiempos de Covid 19 con la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico en su dimensión humana de un hospital, Lima – 2022</p> <p>Determinar la relación del estrés laboral en tiempos de Covid 19 con la calidad de atención del personal del Laboratorio Clínico en su dimensión del entorno de un hospital, Lima – 2022</p> | <p>calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022</p> <p>Existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 y su dimensión incertidumbre con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico de un hospital, Lima – 2022</p> <p>Existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico en su dimensión técnico científica de un hospital, Lima – 2022</p> <p>Existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico en su dimensión humana de un hospital, Lima – 2022</p> <p>Existe relación entre el estrés laboral en tiempos de Covid 19 con la calidad de atención de personal del Laboratorio Clínico en su dimensión del entorno de un hospital, Lima – 2022</p> | | |
|---|---|---|--|--|

Anexo 2: Encuesta de la variable estrés laboral

| CUESTIONARIO DE LA VARIABLE ESTRES LABORAL | | | | | |
|--|--|-------|------------|-------------|---------|
| Estimado(a), le presento este cuestionario que tiene como objetivo obtener información de la satisfacción frente al cuidado que le brinda el profesional de enfermería en este servicio. | | | | | |
| Instrucciones: Leer detenidamente cada pregunta y marque con un aspa(x)la respuesta que crea o sienta que es la correcta (según su percepción). Recordarle que toda información brindada será anónima, solo será utilizada con fines de investigación. | | | | | |
| DIMENSIÓN 1: TENSION LABORAL POR EXCESO DE RESPONSABILIDAD | | | | | |
| | | Nunca | Casi nunca | Pocas veces | Siempre |
| 1 | Sentirse con frecuencia responsable por los resultados de los pacientes | | | | |
| 2 | Tener obligaciones del trabajo que le causan conflicto con sus responsabilidades familiares | | | | |
| 3 | Estar en desacuerdo con otros trabajadores de la salud en cuanto al tratamiento de los pacientes | | | | |
| 4 | Supervisar el desempeño de compañeros de trabajo | | | | |
| DIMENSIÓN 2: CONFLICTOS EN EL TRABAJO | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 1 | Tener demasiado trabajo que no puede estar todo bien realizado | | | | |
| 2 | Sentirse indeciso acerca de qué decir a los pacientes acerca de las condiciones y/o tratamiento de los pacientes | | | | |
| 3 | Tener conflictos con supervisores y/o administradores | | | | |
| 4 | No recibir el reconocimiento o respeto que merece del público en general | | | | |
| DIMENSIÓN 3: FALTA DE RECONOCIMIENTO PROFESIONAL | | | | | |
| 1 | Sentir que para mejorar en el trabajo, las oportunidades son pobres | | | | |
| 2 | Sentir que su pago como profesional de la salud es inadecuado | | | | |
| 3 | No saber qué se espera del desempeño de su trabajo | | | | |
| 4 | No recibir buena retroalimentación de la realización de su labor | | | | |
| DIMENSIÓN 4: INCERTIDUMBRE | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 1 | Estar preparado de manera inadecuada para enfrentar las necesidades de los pacientes | | | | |
| 2 | Tener miedo de cometer un error en el tratamiento de los pacientes | | | | |
| 3 | No poder usar al máximo todas sus habilidades en el trabajo | | | | |
| 4 | Sentir que no se le permite tomar decisiones sobre su trabajo | | | | |

Anexo 3: Encuesta de la variable calidad de atención

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado(a), le presento este cuestionario que tiene como objetivo obtener información de la calidad de atención que le brinda el profesional de enfermería en este servicio.

Instrucciones: Leer detenidamente cada pregunta y marque con un aspa(x) la respuesta que crea o sienta que es la correcta (según su percepción). Recordarle que toda información brindada será anónima, solo será utilizada con fines de investigación.

DIMENSIÓN 1: Técnico - Científica

| | | Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
|---|--|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| 1 | Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio logra satisfacer las necesidades básicas de los pacientes tanto al ingreso y egreso? | | | | | |
| 2 | Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio cumple eficientemente con los objetivos planificados en el plan de cuidados durante su turno? | | | | | |
| 3 | ¿En su área de trabajo usted ha observado que hay técnicos enfermeros que hacen uso adecuado de los recursos disponibles en la atención al paciente? | | | | | |
| 4 | Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que la atención brindada por el personal de laboratorio es de forma continua e ininterrumpida? | | | | | |
| 5 | Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que la atención brindada por el personal de laboratorio durante la atención es con mínimos eventos adversos? | | | | | |
| 6 | Dentro de su área de trabajo. ¿Le parece que el personal de laboratorio brinda una atención integral al paciente? | | | | | |

DIMENSIÓN 2: Humana

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 7 | Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio respeta los derechos, cultura y características individuales del paciente? | | | | | |
| 8 | Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio colabora con el profesional de salud de turno correspondiente para brindar información adecuada al paciente? | | | | | |

| | | | | | | |
|---------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 9 | Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio muestra mayor interés en la atención al paciente? | | | | | |
| 10 | Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio evidencia un trato cordial, cálido y empático durante la atención a los pacientes? | | | | | |
| 11 | Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio respeta los principios éticos/deontológicos en la atención al paciente? | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: Del entorno | | | | | | |
| 12 | Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio brinda comodidad adecuada en la atención al paciente? | | | | | |
| 13 | Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio ofrece un ambiente cómodo a los pacientes? | | | | | |
| 14 | Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio ofrece un ambiente limpio? | | | | | |
| 15 | Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio ofrece un ambiente ordenado? | | | | | |
| 16 | Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio brinda la comodidad adecuada en su atención? | | | | | |

Anexo 4: Prueba de confiabilidad de la variable estrés laboral

| | DIMENSIÓN 1: TENSION LABORAL POR EXCESO DE RESPONSABILIDAD | | | | DIMENSIÓN 2: CONFLICTOS EN EL TRABAJO | | | | DIMENSIÓN 3: FALTA DE RECONOCIMIENTO PROFESIONAL | | | | DIMENSIÓN 4: INCERTIDUMBRE | | | |
|---|---|---|--|--|--|--|---|--|---|---|--|--|--|--|---|---|
| | Sentirse con frecuencia responsable por los resultados de los pacientes | Tener obligaciones del trabajo que le causan conflicto con sus responsabilidades familiares | Estar en desacuerdo con otros trabajadores de la salud en cuanto al tratamiento de los pacientes | Supervisar el desempeño de compañeros de trabajo | Tener demasiado trabajo que no puede estar todo bien realizado | Sentirse indeciso acerca de qué decir a los pacientes acerca de las condiciones y/o tratamiento de los pacientes | Tener conflictos con supervisores y/o administradores | No recibir el reconocimiento o respeto que merece del público en general | Sentirse que para mejorar en el trabajo, las oportunidades son pobres | Sentirse que su pago como profesional de la salud es inadecuado | No saber qué se espera del desempeño de su trabajo | No recibir buena retroalimentación de la realización de su labor | Estar preparado de manera inadecuada para enfrentar las necesidades de los pacientes | Tener miedo de cometer un error en el tratamiento de los pacientes | No poder usar al máximo todas sus habilidades en el trabajo | Sentir que no se le permite tomar decisiones sobre su trabajo |
| 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 6 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 7 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 9 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 |

Anexo 5: Prueba de confiabilidad de la variable calidad de atención

| DIMENSIÓN 1: TÉCNICO CIENTÍFICA | | | | | DIMENSIÓN 2: HUMANA | | | | | DIMENSIÓN 3: DEL ENTORNO | | | | | |
|---|--|--|--|---|--|---|---|--|---|---|--|---|---|--|---|
| Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio logra satisfacer las necesidades básicas de los pacientes tanto al ingreso y egreso? | Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio cumple eficientemente con los objetivos planificados en el plan de cuidados durante su turno? | ¿En su área de trabajo usted ha observado que hay técnicos enfermeros que hacen uso adecuado de los recursos disponibles en la atención al paciente? | Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que la atención brindada por el personal de laboratorio es de forma continua e ininterrumpida? | Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que la atención brindada por el personal de laboratorio durante la atenciónes con mínimos eventos adversos? | Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio brinda una atención integral al paciente? | Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio respeta los derechos, cultura y características individuales del paciente? | Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio colabora con el profesional de salud de turno correspondiente para brindar información adecuada al paciente? | Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio muestra mayor interés en la atención al paciente? | Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio evidencia un trato cordial, cálido y empático durante la atención a los pacientes? | Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio respeta los principios/deontológicos en la atención al paciente? | Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio brinda comodidad adecuada en la atención al paciente? | Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio ofrece un ambiente cómodo a los pacientes? | Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio ofrece un ambiente ordenado? | ¿Le parece que el personal de laboratorio ofrece un ambiente limpio? | Dentro de su área de trabajo ¿Le parece que el personal de laboratorio brinda la comodidad adecuada en su atención? |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

Anexo 6: Prueba de validez de la variable estrés laboral

| | |
|-------------------------|---------------------------------|
| k | 16 |
| Suma | 10.7 |
| Varianza de suma | 44.5 |
| Alfa de Cronbach | 0.811 (Excelente confiabilidad) |

Anexo 7: Prueba de validez de la variable calidad de atención

| | |
|-------------------------|---------------------------------|
| k | 14 |
| Suma | 10.1 |
| Varianza de suma | 24.4 |
| Alfa de Cronbach | 0.970 (Excelente confiabilidad) |

ANEXO 8. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: ESTRÉS EN EL TRABAJO EN TIEMPOS DE COVID 19 Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DEL LABORATORIO CLINICO DE UN HOSPITAL DE LIMA - 2022

Nombre del investigador principal:
Baca Del Aguila, Diana Carolina

Contacto del investigador principal: 933 480 982

Propósito del estudio: Analizar la relación estrés laboral en tiempos de Covid 19 y su relacion con la calidad de atencion del personal del laboratorio clinico de un hospital de Lima – 2022.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder dos cuestionarios, los cuales tomarán un tiempo estimado de veinte minutos.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a Diana Baca Del Águila

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

| | |
|---|------------------------|
| Nombres y apellidos del participante o apoderado | Firma o huella digital |
| | |
| Nº de DNI: | |
| | |
| Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp | |
| | |
| Correo electrónico | |
| | |
| Fecha de aceptación | |
| | |
| Nombre y apellidos del investigador | Firma |
| | |
| Nº de DNI | |
| | |
| Nº teléfono móvil | |
| | |
| Nombre y apellidos del responsable de encuestadores | Firma |
| | |
| Nº de DNI | |
| | |
| Nº teléfono | |
| | |
| Datos del testigo para los casos de participantes iletrados | Firma o huella digital |
| Nombre y apellido: | |
| DNI: | |
| Teléfono: | |

Lima, Marzo del 2022.

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....
Firma del participante

