

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
ESCUELA DE POSTGRADO|
SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
MEDICINA HUMANA



NIVEL DE CONOCIMIENTO EN BIOSEGURIDAD Y LA
CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES DE CONSULTA
EXTERNA DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, HOSPITAL
PNP AUGUSTO B. LEGUÍA-2022

Tesis para Optar el Grado de Maestro en Medicina con mención en
Formación Médica

Autor

Palacios Castañeda, José Gabriel

Asesor

Sánchez Chávez-Arroyo, Vladimir
(Código ORCID: 0000-0001-6323-738X)

Huacho - Perú
2023

Índice general

	Índice general	i
	Índice tablas	ii
	Palabras Clave	iii
	Título	iv
	Resumen	v
	Abstract	vi
I	INTRODUCCIÓN	1
II	METODOLOGÍA	16
	2.1. Tipo y diseño de investigación	16
	2.2. Población y muestra	17
	2.3. Técnica e instrumentos de investigación	17
	2.4. Procesamiento y análisis de la información	19
III	RESULTADOS	20
IV	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	23
V	CONCLUSIONES	26
VI	RECOMENDACIONES	28
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	29
VIII	ANEXOS	34

Índice tablas

Tabla 1	Frecuencia y porcentaje de la variable nivel de conocimiento de las medidas de bioseguridad	20
Tabla 2	Frecuencia y porcentajes de la variable calidad de atención	20
Tabla 3	Prueba de normalidad	21
Tabla 4	Correlación entre las dimensiones de bioseguridad y calidad de atención	21
Tabla 5	Prueba de hipótesis general	22

Tema: Medidas de bioseguridad, calidad de atención

Palabras clave: Bioseguridad, calidad de atención, pacientes

Título de la investigación: Nivel de conocimiento en bioseguridad y la calidad de la atención de consulta externa del servicio de traumatología - hospital PNP Augusto B. Leguía - 2022

Resumen

La presente investigación que tuvo como fin el determinar la relación que se da entre el nivel de conocimiento en bioseguridad y la calidad de atención en consultorio externo del servicio de traumatología - hospital PNP Augusto B. Leguía -2022; metodológicamente el estudio fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental ya que no se manipulo las variables si no que se observaron en el contexto

Para el trabajo de campo se contó con una población conformada por 70 pacientes a los cuales se les aplico dos cuestionarios que previamente pasaron por dos procesos rigurosos, el primero referido a la validez el cual se realizó mediante el juicio de expertos en el que se consideró que es aplicable, respecto al proceso de confiabilidad se realizó una prueba piloto y se encontró que el instrumento es confiable para aplicarse a toda la muestra.

Los resultados muestran que el coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,671** en la que se muestra que existe una correlación entre el nivel de conocimiento de las medidas de bioseguridad y la calidad de atención recibida por los pacientes del consultorio externo de traumatología del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022, al tenerse que el valor de sig = ,000 lo que permite rechazar la hipótesis nula

Palabras claves: Conocimiento, bioseguridad, calidad de atención

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between the level of knowledge of biosafety measures and the quality of care received by patients at the trauma outpatient clinic of the PNP Augusto B. Leguía hospital -2022; Methodologically, the study had a quantitative approach, with a non-experimental design since the variables were not manipulated, but rather they were observed in the context.

For the field work, there was a population made up of 70 patients to whom two questionnaires were applied that previously went through two rigorous processes, the first referred to validity, which was carried out through expert judgment in which it was considered that is applicable, regarding the reliability process, a pilot test was carried out and it was found that the instrument is reliable to be applied to the entire sample.

The results show that Spearman's Rho correlation coefficient = .671**, which shows that there is a correlation between the level of knowledge of biosafety measures and the quality of care received by patients at the outpatient trauma clinic of the Hospital PNP Augusto B. Leguía -2022, given that the value of sig = .000, which allows us to reject the null hypothesis

Keywords: Knowledge, biosafety, quality of care

I.- INTRODUCCIÓN

En cuanto a los estudios previos de carácter internacional, en Cuba el estudio realizado por Camacuari (2020) en referencia al estudio sobre los factores que intervienen en la aplicación de las medidas de bioseguridad del profesional de enfermería, con el propósito de identificar cuáles serían los factores que intervienen en la aplicación de las medidas de bioseguridad; el estudio con enfoque cuantitativo, corte transversal en el cual la población fue de 30 enfermeras a las cuales se les aplicó los cuestionarios que sirvieron como instrumento para recolección de datos que fueron analizados permitiendo afirmar que el 56,7% del personal de enfermería presenta factores desfavorables en lo que refiere a la llegar a la aplicación de las medidas de bioseguridad, así mismo el 66,7% presenta factores desfavorables en cuanto a los factores personales, el 53,3% de los encuestados presentan factores desfavorables en referencia a lo institucional; todo ello permitió que el autor concluya que los factores desfavorables que intervienen en la aplicación e las medidas de bioseguridad están referido a la edad de personal, a los estudio y capacitaciones que debería tener, mientras que los factores favorables fueron los referidos a contar con una supervisión permanente el contar con ambientes exento de riesgos .

En la investigación realizada por Vera y Ramon (2021) en su artículo referido a la calidad del servicio de atención, cumplimiento de protocolos y manejo de normas de bioseguridad; con el fin de averiguar sobre la calidad de servicio que se da y aquellos factores de riesgo y el cumplimiento de los protocolos que existen en referencia a la bioseguridad, para lo cual realizo una revisión bibliográfica respecto al tema donde llego a concluir que encontrándose en menor medida lo referido a la parte ética así como el cumplimiento de las normativas que se dan en el campo laboral, pero se da la situación que lleva a la preocupación al hospital y es en cuanto al apoyo que se debe dar al paciente y los familiares los cuales se han convertido en factores de salud que son objetos de preocupación social que esta en la agenda de cada gobierno.

Respecto al estudio realizado en Ecuador por Campoverde (2021) en cuanto a la atención al cliente para la implementación de estrategias de fortalecimiento y bioseguridad con el fin de medir la calidad de servicio, así como la aplicación de la implementación de los protocolos de bioseguridad todo ello ante la emergencia sanitaria causada por el Covid-19; el estudio no experimental trabajo con una muestra conformada por 378 clientes. Los datos analizados permitieron concluir que la institución tiene como meta principal el brindar un servicio de calidad que le va permitir realizar inversiones respecto al recurso humano al cual debe brindarle los insumos necesarios como los de protección considerándose además que toda empresa debe autoevaluarse para conocer sus necesidades con la finalidad de replantearse como institución, considerar los materiales que son necesarios para cumplir los protocolos de bioseguridad y poder brindar una calidad de atención a pesar de los cambios que se presenten en el contexto, considerarse el fortalecimiento al talento humano con el que se cuenta.

El estudio planteado por Alvarez y Juna (2017) referido al conocimiento y prácticas de bioseguridad en consultorios odontológicos del centro de salud de Latacunga, para poder medir el nivel de conocimiento como el manejo de las normas de bioseguridad para ello el estudio analítico observacional de corte transversal donde se trabajó con un universo de 29 profesionales a los cuales se les encuestó, ello se complementó con una lista de cotejo sobre la universalidad, el uso de barreras y erradicación de desechos. Los resultados muestran que el conocimiento respecto a las normas de bioseguridad está relacionado con la práctica del profesional exceptuando lo relacionado al uso del mandil con el conocimiento de los principios considerados esenciales respecto a la bioseguridad, finalmente los autores concluyeron que el conocimiento de la teoría respecto a la bioseguridad está asociado a los niveles de la práctica del mismo.

Respecto a los estudios nacionales Diaz (2021) en su tesis titulada protocolo de Bioseguridad y Calidad de Atención, la cual tuvo como fin determinar la relación entre las variables, metodológicamente el estudio fue de enfoque cuantitativo de tipo

básica correlacional en la que la muestra estuvo conformada por 90 pacientes que asisten regularmente al consultorio, los instrumentos aplicados pasaron por un proceso de rigor científico de validación y fiabilidad antes de ser aplicados. Los resultados indican que no hay relación entre ellos protocolos de bioseguridad y la calidad de atención debido ello a otras variables a considerar como el conocimiento, destrezas del personal médico que lo atiende.

En el estudio planteado por Espin (2020) sobre medidas de bioseguridad y la calidad de atención percibida por usuarios externos, el cual fue planteado para determinar la relación entre las variables de estudio, se basó en un enfoque cuantitativo de corte transversal para lo cual la muestra considerada fue de 76 usuarios externos a los que se encuestó con instrumentos que pasaron por procesos de validación y fiabilidad. Los resultados obtenidos muestran que el 60% de los encuestados aplican de forma inadecuada las medidas de bioseguridad, en cuanto a la dimensión instalaciones de servicio se consideran de manera regular, así mismo el 43,2% consideró de forma regular la calidad de atención recibida concluyéndose finalmente que existe una correlación moderada entre la dimensión protección del personal en bioseguridad respecto a los aspectos tangibles y la fiabilidad en calidad de atención.

La redacción de los resultados de la investigación presentada por Gastón (2021) sobre la bioseguridad implementada por COVID-19 y calidad de prestación en consultorios, para poder identificar la relación entre las variables mencionadas, metodológicamente el estudio cuantitativo, no experimental transversal en el que la población fue de 57 pacientes del consultorio, para recolectar información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento utilizado es el cuestionario. Los resultados permitieron concluir que hay relación entre las medidas de bioseguridad que se implementaron por el Covid-19 con la calidad de atención que se da en los consultorios, así como que hay relación entre las barreras físicas, barreras biológicas y las barreras químicas.

En el estudio presentado por Estrada (2018) referido a las medidas de bioseguridad aplicadas por el personal de enfermería en un hospital, para llegar a determinar los niveles de aplicabilidad en cuanto a las medidas de bioseguridad por el personal, para ello la investigación de enfoque cuantitativo trabajo con una población conformada por 30 enfermeras, para ello se empleó la observación como una técnica para recolectar información y la guía de observación fue el instrumento empleado los cuales pasaron por procesos de validación. El estudio permitió concluir que las medidas de bioseguridad fueron aplicadas por la población en estudio, pero existe un porcentaje significativo que no ponen en práctica algunas medidas de bioseguridad como el uso adecuado del gorro en la jornada laboral, el cambio de mascarilla, la supervisión del material, todo ello favorece a la aparición de infecciones intrahospitalarias.

Escobedo (2022) en su estudio sobre prácticas de bioseguridad y calidad del cuidado de atención en usuarios, con el fin de determinar a la relación entre las variables mencionadas en el contexto de un hospital, para ello el estudio de enfoque cuantitativo que opto por un diseño no experimental que busca identificar las características de cada variable para luego establecer la relación entre ellas, para el trabajo de campo en que se recolecto datos se aplicaron los instrumentos a una población de 77 usuarios atendidos a los que se les aplico como un instrumento un cuestionario, la autora llego a concluir que existe relación entre las variables que se plantearon.

Dentro del fundamento científico referido a la variable medidas de bioseguridad

Dentro de los conceptos de bioseguridad, se puede considerar diversos autores los cuales consideran similares parámetros sobre lo importante de la bioseguridad considerándola como un sistema que orienta las prácticas de salud con el fin de responder a las necesidades de los usuarios y las expectativas a los servicios necesitados (Cari, 2016, p.17).

La bioseguridad puede ser considerada como la agrupación de las medidas y normas, así como el uso de protocolos establecidos en los procedimientos que se realizan para poder disminuir de una manera la prevención de riesgos o infecciones que se pueden generar por la exposición a determinados agentes considerados potencialmente infecciosos que pueden contener riesgos biológicos como químicos y físicos (Mura, Von Bernanth y Schoffer, 2017)

Mazzetti, Zorrilla, Podestá (2004, p.9) menciona que el concepto de bioseguridad refiere a las diversas medidas orientadas a la protección y cuidado del personal sobre todo de los que laboran en las instituciones dedicadas al campo de la salud así como a los familiares de los pacientes y al medio ambiente que pueden ser afectados como resultados de la actividad asistencial.

Se puede señalar al respecto entonces que la bioseguridad es la agrupación de estándares, protocolos y medidas que servirán para prevenir situaciones de riesgo y contaminación debido a la exposición de agentes potencialmente infecciosos o cargas excesivas de productos biológicos o químicos por ello es necesario implementar medidas que permitan disminuir o suprimir los accidentes en el campo laboral por lo que la bioseguridad se convierte en un enfoque estratégico integrado con el fin de lograr el bienestar de la persona en su contexto laboral. Así mismo considero Sevilla (citado por Castañeda, 2018, p.19) considera que la bioseguridad contempla desde los principios de contención, así como las prácticas del profesional respecto al manejo de materiales usados que pueden generar riesgos por lo que se implementan protocolos para prevenir la exposición no intencional

La Organización Mundial de la Salud (OMS) establece de forma general el uso de protección así como el manejo adecuado del instrumental sobre todo lo referente a la desinfección y esterilización del mismo sobre todo en las áreas médicas. Se considera que se deben generar programas de prevención que consideren temas de bioseguridad los cuales deben estar concretados en los planes referidos a salud pública sin dejar de

lado los aspectos como el ambiente laboral y la participación de los trabajadores (Larcos, 2017)

Las prácticas de bioseguridad se fundamentan en base a la teoría del autocuidado la cual toma como centro la personas donde se considera un eje fundamental el ambiente, así como los diversos factores que pueden influir ante diferentes situaciones en la vida como en el campo de la salud y bienestar. (Domínguez & Sara, 2020). Dentro del modelo planteado en la teoría del déficit sustentado en la relación que se da entre la educación y la gestión, para lo cual se generan requisitos que permiten valorar el déficit del cuidado que debe llevar a que la persona se auto cuide, así como la necesidad del autocuidado del desarrollo y el requerimiento de autocuidado respecto a la salud. (Naranjo y Concepción, 2017)

Dentro de los principios de bioseguridad se considera la universalidad, el lavado de manos, considerado básico para las personas del campo de salud por el nivel de exposición y contaminación de agentes patógenos a los que están expuestos en su ambiente laboral (Godoy y Magallanes 2018). Se debe considerar también el adecuado proceso de eliminación de los desechos y materiales usados dentro de su actividad profesional como de los materiales usados en cada procedimiento realizado para de esta manera se evite el riesgo de contaminación. (Vera y Castellano,2017)

Para Sánchez y Pérez (2021) toda medida de prevención se respalda en cumplir las normas de bioseguridad en los pacientes ante la exposición a cualquier riesgo, a ello se debe considerar que lograr la practicas que se dan en los protocolos disminuye el riesgo a los cuales están expuestos los trabajadores que lo imposibilite de sus funciones profesionales.

Se consideran tres principios básicos respecto de la Bioseguridad uno de ellos es la universalidad el cual parte de considerar que toda persona es portador de agentes infecciosos hasta que se pueda demostrar lo contrario por lo que las medidas de bioseguridad deben ser aplicables a la total de pacientes atendidos MazzettiI, Zorrilla, Podestá (2004) considera que esta medidas de bioseguridad involucra a

todos los pacientes de todos los servicios por lo que este concepto de potencialidad sin conocer el diagnóstico del paciente ya que todos son en principio considerados potencialmente portadores por lo que es necesario considerar las precauciones necesarias para prevenir la transmisión de microorganismo que puedan después desencadenar enfermedades intrahospitalarias.

El segundo principio refiere a usar barreras de protección para evitar exponerse de forma directa a fluidos que son contaminantes para lo cual se requiere el uso de materiales adecuados que impidan el contacto de los mismos. Mazzetti, Zorrilla, Podestá (2004) señaló que se necesita evitar la experiencia directa a objetos potencialmente contaminantes para lo cual se requiere el uso de materiales adecuados que permitan evitar accidentes al exponerse ante ello disminuyendo los accidentes

En cuanto al principio referido a la erradicación adecuada de los desechos de materiales utilizados, así como las disposiciones adecuadas para el uso de materiales empleados a sus pacientes para la eliminación de los mismos evitando la exposición directa de fluidos como insumos contaminantes por lo que se debe contar con el material necesario para realizar ello evitando el contacto con los mismos

Respecto a las dimensiones referidas a la variable medidas de bioseguridad Espin (2020) refiriéndose a Conicyt menciona 4 dimensiones, en cuanto a la dimensión instalaciones de servicio refiere a diagramar las instalaciones en la que se consideran los puntos claves en relación a la protección frente a las radiaciones para lo cual es necesario acatar con diversos requisitos, los equipos o dispositivos al realizar mediciones muestra sensibilidad en las exploraciones por ello se requiere protección exclusiva, por ello los diseños de las instalaciones en las que se brindan el servicio son determinantes acorde a los tratamientos y técnicas que se apliquen.

En cuanto a la dimensión fuentes y equipos utilizados referidos al procedimiento de los radioactivos ellos deben ser manipulados correctamente, en cuanto a las normativas establecidas respecto a las superficies expuestas para

eliminar la contaminación, por lo que respecto al equipamiento o instrumental necesario el cual debe conservarse en espacios equipados para administrar el correcto uso de los materiales que exponen a riesgos al personal, además los residuos deben manejarse acorde a los requerimientos de seguridad los desechos radioactivos sólidos o líquidos.

La dimensión referida a la protección del usuario- acompañante, es considerar que los pacientes que tienen un alto riesgo de adquirir patologías cuando se exponen con diferentes microorganismos y materiales que están en su contexto y ambiente, sobre todo en pacientes depresivos y débiles lo cual deprime su sistema inmune lo que hará que se pueda producir enfermedades; se considera que el paciente que esta en el ambiente del hospital transporta microbios que pueden llegar a afectar a otros pacientes así como al personal médico que lo atiende.

A cada centro dedicado a la salud no solo recurre el paciente sino también están los familiares, el personal administrativo entre otros los cuales esta expuestos a adquirir alguna patología debido a la interacción directa o la exposición de fluidos corporales que se dan en un entorno de asistencia sanitaria. Respecto a la dimensión protección del personal se considera que los profesionales de salud que brindan el servicio deben tener protección personal en la que se considera guantes, gorros, protección para los ojos ya que por la actividad que realizan corren el riesgo de contaminarse de fluidos corporales durante su actividad, así como durante el manejo de insumos diversos.

El profesional dedicado al campo de la salud es considerado en el grupo de personas que están expuestos a alto riesgo que pueden llegar a sufrir patologías diversas por el contacto al que están expuestos a materiales y microorganismos con alta exposición, la exposición y la contaminación se da cuando no se tiene la suficiente protección para lo cual minimiza las acciones y los riesgos de la bioseguridad,

En cuanto a la variable calidad de atención

Respecto a la calidad es necesario señalar que ello se ha abordado de manera multidisciplinar, así como en contextos y perspectivas diferentes (Masuet, 2010), concretamente en el campo de salud puede ser más fácil comprender, pero más complicado el definir ya que ello dependerá de los distintos puntos de vistas como la del paciente, médico o del personal administrativo de una institución de salud (Revilla y Pimental, 2015).

Desde la perspectiva de Parasuraman considera la calidad percibida como un servicio la cual se diferencia de la de un producto, la calidad de la atención se considera como una entrega de servicio a la totalidad de usuarios con profesionalismo optimizando pero considerándose en cuenta el balance de costos, riesgos y beneficios en la búsqueda de tener usuarios satisfechos (Forst, Lindahl y Wijk, 2015), por ello el concepto se centra en aspectos como la oportunidad, seguridad, continuidad, accesibilidad entre otros centrada en el usuario. En el campo de la salud la calidad como servicio o producto debe adecuarse según lo que espera el usuario, los criterios fundamentales para garantizar la calidad es buscar el mayor beneficio para el usuario y el rendimiento de los recursos, considerando la atención como costosa y recursos limitados (Valle, 2010).

Dentro de los modelos de evaluación de la calidad de la atención que recibe la persona basada en el servicio considerándose como la percepción del usuario en la que destaca:

a).- Modelo de calidad de la atención médica de Avedis Donabedian: en el cual se establece las dimensiones de estructura, proceso y resultado; como también los indicadores a cada dimensión (Torres y Vásquez, 2015) . Estas dimensiones desde la perspectiva de Pinheiro (2014) en cuanto a la dimensión estructura refiere a los recursos tanto físico como humanos y materiales; respecto a la dimensión proceso sobre las actividades que desarrollan los profesionales de la salud, así como de los

usuarios; en cuanto a la dimensión resultados donde el producto final de la asistencia médica recibida.

b).- El modelo nórdico de Grönroos ; En el que se propone el llamado modelo de la calidad percibida del servicio que van a determinar las calidad del servicio recibido en base a tres componentes donde esta:

- Respecto a la calidad técnica el cual se evalúa lo que el usuario quiere para lo que se diseña el servicio (Contreras y Enrique, 2011) .

- En cuanto a la calidad funcional va referido al como el usuario recibe y experimenta el servicio que recibe, así como se va dar el servicio al paciente.

- La imagen corporativa que evalúa el resultado de como el usuario califica a la empresa mediante el servicio que se presta, ello es el resultado del impacto de la calidad funcional sobre la calidad técnica lo cual involucrara y repercute en el resultado final de lo evaluado.

c).- Modelo SERVQUAL : en el cual se evalúa la diferencia entre las expectativas y percepciones del cliente, a diferencia del modelo nórdico en este modelo se utiliza el paradigma de la disconformidad para la medición de la calidad respecto a la atención que ha recibido; el modelo considera varios Gaps que influyen en la percepción del usuario y que se generan de las discrepancias en relación a la calidad del servicio recibido. Dichos gaps se resumen de la siguiente manera (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988):

El primer Gap considera la diferencia que se da entre las expectativas y las percepciones de la persona que recibe el servicio; el segundo Gap ve la diferencia entre las percepciones de la persona y las especificaciones que se dan en las normas de calidad, el cuanto al tercer Gap va entorno a la diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del mismo; el cuanto Gap

ve la diferencia entre el servicio brindado y la comunicación, para el Gap quinto se evalúa la diferencia entre las expectativas como el modelo de calidad percibida

La escala multidimensional SERVQUAL es una herramienta para la medición de la calidad del servicio, desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988.

d).- Modelo Service Performance (SERVPERF): donde se dan precisiones teniendo como base el modelo anterior, resaltando que esta nueva escala valorativa refiere a la valoración de las percepciones resaltando que el modelo SERVQUAL no tenía el dominio teórico ni visualizaba las evidencias empíricas para medir la calidad del servicio percibida, por lo que se va a intentar superar las limitaciones del uso de las expectativas en la evaluación de la calidad (Duque, 2005).

El instrumento SERVPERF, plantea veintidós ítems que evalúan la percepción, donde el autor resalta que la fortaleza del modelo se basa en que explica mejor la varianza total de la medida de la calidad del servicio, añadiéndose a ello que tiene mayor validez predictiva generándose a ello que tiene propiedades psicométricas aceptables sobre todo respecto a la validez de constructo

e).- Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin: en el cual se considera la percepción que tiene la persona del servicio que se le está dando evaluando el desempeño del profesional que lo atiende, combinando con ello para tener su percepción global. El modelo plantea una estructura en tres dimensiones como es la calidad de la interacción, el ambiente físico y calidad de los resultados

f).- Modelo de los tres componentes de Rust y Oliver: quienes toman como base el modelo anterior considerando tres dimensiones que son el servicio las características del mismo, el proceso de entrega del servicio y el ambiente o contexto donde se brinda el servicio

En lo que respecta a las dimensiones que se consideran para medir la calidad de la atención se considera la fiabilidad la cual refiere a que el usuario reciba el servicio prometido tal como se pacto y con precisión, por ello se mide la efectividad del servicio recibido al verificar que se cumpla con las expectativas; respecto a la dimensión capacidad de respuesta en la que se mide la voluntad de la persona para dar un servicio al cliente en el tiempo respectivo y rápido.

La dimensión seguridad, en la que se evalúa el conocimiento puesto en la practica del profesional que rinda el servicio así como la capacidad de transmitir al usuario confianza; la dimensión empatía evaluó como el personal brinda un servicio personalizado a sus usuarios; finalmente la dimensión elementos tangibles en la que el usuario evalúa la apariencia física de las instalaciones, como el equipo material y de comunicación, como la persona considera estos aspectos de la organización a lo que se suma la limpieza de las instalaciones, la presentación del personal y la modernidad de la tecnología de los equipos usados.

El presente estudio se justifica a nivel Teórico porque se está realizando una revisión exhaustiva de bibliografía entorno a cada variable presentada en la que se refuerzan los conocimientos sobre las medidas de bioseguridad, así como de la calidad de atención para poder luego analizar la relación entre las variables con lo que se plantearía soluciones respectivas que servirán para la institución, así como para futuras investigaciones.

A Nivel Metodológico, la presente investigación parte de una problemática evidenciada en el contexto para posteriormente de una revisión bibliográfica para poder elaborar el marco teórico y llegar a construir los instrumentos que permiten recolectar datos que apoyados de la estadística serán analizados para generar las conclusiones y recomendaciones. A Nivel social, el presente estudio permite mejorar los niveles respecto a la calidad de atención que reciben los pacientes para poder realizar las implementaciones necesarias, así mismo mejorar los niveles de

conocimiento respecto a las medidas de bioseguridad que deben brindarse, todo ello permitirá brindar las recomendaciones respectivas a la institución.

A nivel mundial, el contexto de la pandemia ha podido develar que a nivel de salud una situación crítica a la cual no estábamos preparados, pero ello ha hecho que cada país tome con fuerza las medidas de bioseguridad, por lo que han implementado medidas de prevención como barreras para disminuir los riesgos, por lo que se consideran materiales de protección que deben ser usados de manera correcta sobre todo del personal de la salud quien interactúa con el paciente; pero sucede una situación contraria ya que se muestran deficiencias al querer brindar un servicio de calidad que de seguridad al usuario lo cual puede finalmente afectar a las organizaciones en relación a la salud (Almanza, 2020).

La Organización Mundial de la Salud (citado por Gasco, 2021), preciso que globalmente se producen mas 350 mil muertes a lo que se añade nuevos casos que se presentan por problemas de salud que se generan por la exposición de los profesionales a situaciones de riesgo propias de su labor.

En el Perú la situación que se desencadenó por la emergencia sanitaria a causa de la pandemia ha puesto al descubierto las deficiencias que se generan en los servicios de salud pública, mostrándose una carencia entre el ministerio de salud y los demás organismos tanto a nivel local como multisectorial, otro aspecto en el que se evidencian deficiencias es en el desarrollo de la tecnología y la legislación laboral (Lossio, 2021).

Ante ello se formuló como problema general ¿Qué relación existe entre el nivel de conocimiento de las medidas de bioseguridad y la calidad de atención recibida por los pacientes del consultorio externo de traumatología del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022?. Dentro de los problemas específicos se considero ¿Qué relación existe entre las instalaciones de servicio y la calidad de atención recibida por los pacientes del consultorio externo de traumatología del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022?; ¿Qué relación existe entre las fuentes y equipos utilizados y la

calidad de atención recibida por los pacientes del consultorio externo de traumatología del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022?; ¿Qué relación existe entre la protección del usuario acompañante y la calidad de atención recibida por los pacientes del consultorio externo de traumatología del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022?; ¿Qué relación existe entre la protección del personal y la calidad de atención recibida por los pacientes del consultorio externo de traumatología del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022?

Para la presente investigación en cuanto a la variable nivel de conocimiento de las medidas de bioseguridad, en la que esta conformado por el conjunto de comportamientos adoptados para disminuir o eliminar los riesgos, por ello esta variable muestra un enfoque estratégico integrado en relación con la seguridad y bienestar de la persona. (Ruiz, 2017); para evaluarla se ha considerado como dimensiones instalaciones de servicio, fuentes y equipos utilizados, protección del usuario- acompañante, protección del personal en la cual se ha planteado indicadores e ítems.

En cuanto a la variable calidad de atención Parasuraman citado por Lostaunau, 2018 define la calidad percibida en términos de servicio como “juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad de un servicio. En cuanto a ello se ha planteado como dimensiones la calidad del trabajo, las responsabilidades, el trabajo en equipo y el compromiso institucional así mismo se han planteado indicadores e ítems para cada dimensión.

Respuesta a las preguntas planteadas se formularon como hipótesis general que existe relación entre el nivel de conocimiento de las medidas de bioseguridad y la calidad de atención recibida por los pacientes del consultorio externo de traumatología del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022. En cuanto a las hipótesis específicas se plantearon que existe relación entre las instalaciones de servicio y la calidad de atención recibida por los pacientes del consultorio externo de traumatología del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022; Existe relación entre las

fuentes y equipos utilizados y la calidad de atención recibida por los pacientes del consultorio externo de traumatología del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022; Existe relación entre la protección del usuario acompañante y la calidad de atención recibida por los pacientes del consultorio externo de traumatología del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022: Existe relación entre la protección del personal y la calidad de atención recibida por los pacientes del consultorio externo de traumatología del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022

Los objetivos que se plantearon para el presente estudio se tienen el determinar la relación que existe entre el nivel de conocimiento de las medidas de bioseguridad y la calidad de atención recibida por los pacientes del consultorio externo de traumatología del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022. En respecto a los objetivos específicos, se plantearon Identificar la relación entre las instalaciones de servicio y la calidad de atención recibida por los pacientes del consultorio externo de traumatología del hospital PNP Augusto B. Leguía – 2022. Determinar la relación entre las fuentes y equipos utilizados y la calidad de atención recibida por los pacientes del consultorio externo de traumatología del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022. Evaluar la relación entre la protección del usuario acompañante y la calidad de atención recibida por los pacientes del consultorio externo de traumatología del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022. Determinar la relación entre la protección del personal y la calidad de atención recibida por los pacientes del consultorio externo de traumatología del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022

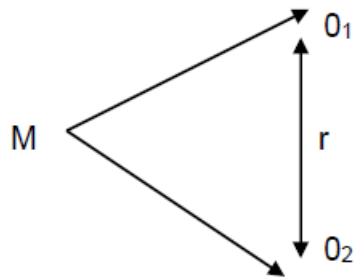
II METODOLOGÍA

2.1.- Tipo y Diseño de investigación

El estudio planteado se basó en el enfoque cuantitativo, pero de tipo básica pues tiene como producto final el ampliar el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales, servirá como base para futuras investigaciones (Sierra, 2007, p. 32)

La investigación se planteó con un diseño no experimental por lo que no se manipula ninguna de las dos variables, la medición se dio en el contexto natural del estudio y en un momento determinado por lo que se indica que es de corte transversal; refiriéndose al alcance fue descriptiva correlacional ya se describe las características de cada variable como la relación entre las dos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Figura 1. Diagrama del diseño correlacional



Dónde:

M: pacientes

O1: Observación de la variable nivel de conocimiento de las medidas de bioseguridad: Relación entre variables. Coeficiente de correlación.

O2: Observación sobre calidad de atención

2.2.- Población y muestra.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población refiere al conjunto de casos, personas que son parte del estudio con características definidas, para la presente investigación está formada por 50 pacientes que recurren al consultorio de traumatología del hospital PNP Augusto B. Leguía

Respecto a la muestra considerada como una parte de la población el cual es representativo, para el presente estudio fue una muestra no probabilística está conformada por 50 pacientes y el muestreo utilizado es por conveniencia del investigador

2.3.- Técnicas e instrumentos de investigación

Señalaron Sánchez y Reyes (2015, p.144) en referencia a las técnicas mencionaron que ellas permiten al investigador el recolectar información que se requiere para el estudio, para la investigación se empleo como técnica la encuesta que permitirá recoger la percepción de la persona sobre la variable.

Respecto al instrumento se utilizó el cuestionario el cual constituye un documento en la que se presentan afirmaciones o preguntas relacionadas con la variable en estudio, para medir el estrés laboral se plantearon veinte ítems y para evaluar las medidas de bioseguridad se planteó la misma cantidad e ítems.

El cuestionario sobre medidas de bioseguridad; estuvo constituido por veinte preguntas y como referencia para su elaboración se consideró la recomendación de usar la escala tipo Likert (Matas, 2018; Ocaña, Pérez, & Quijano, 2013). Para ello se consideró las siguientes valoraciones para cada ítem:

Puntaje	Niveles
5 puntos	Totalmente en desacuerdo
4 puntos	Desacuerdo

3 puntos	Indiferente
2 puntos	De acuerdo
1 puntos	Totalmente de acuerdo

La suma del cuestionario dará un puntaje total lo cual será agrupado por niveles, para la interpretación de los mismos se ha construido un calculo de baremos en el que se consideraron valores mínimos y máximos agrupados en tres niveles (Borobia, 2007) considerados de la siguiente manera:

Puntaje	Niveles
74 – 100	Adecuada
48 – 73	Regular
20 – 47	Inadecuada

El cuestionario sobre calidad de atención; estuvo constituido por veinte preguntas que para la construcción de los mismos se consideró las recomendaciones de usar el escalamiento tipo likert (Matas, 2018; Ocaña, Pérez, & Quijano, 2013). Se calificó de la siguiente manera para cada ítem:

Puntaje	Niveles
5 puntos	Siempre
4 puntos	Casi siempre
3 puntos	A veces
2 puntos	Casi nunca
1 puntos	Nunca

La suma del cuestionario dará un puntaje final que está agrupado por niveles. Para fue construido con un cálculo de baremo para lo cual el rango o recorrido desde el menor valor hasta el valor mayor se distribuyó en 3 partes o niveles (Borobia, 2007) de la siguiente manera:

Puntaje	Niveles
74 – 100	Alta calidad
48 – 73	Regular calidad
20 – 47	Bajo calidad

Los instrumentos planteados pasaron por el proceso de validez realizado por cuatro profesionales quienes evaluaron e indicaron que el instrumento es válido para su aplicación

2.4.- Procesamiento y análisis de la información:

En cuanto a la confiabilidad del instrumento es según Sánchez & Reyes (2015), considero que refiere al grado de consistencia de los puntajes que son obtenidos por la persona respecto a una serie de mediciones aplicadas con la misma prueba; para ello se utilizó el estadístico de Alfa de Cronbach, se aplicó una prueba piloto cuyos resultados mostraron que el para el instrumento referido al estrés laboral se obtuvo como coeficiente de confiabilidad es de 0,949 y para el instrumento que mide la variable referida al nivel de conocimiento de las medidas de bioseguridad fue de 0,927 considerándose aceptable ambos instrumentos (George & Mallery, 2003; p. 231).

Los datos recolectados serán procesados a través de un análisis descriptivo que Sánchez & Reyes (2015), señalaron que consiste en la presentación de manera resumida, los cuales serán presentados mediante tablas de frecuencias y porcentajes acompañadas de grafico de barras por variables y dimensiones. En cuanto al análisis inferencial se trabajará con un nivel de significancia de 0,05 y se aplicara la prueba de correlación de Rho de Spearman dependiendo de los resultados que se obtuvo de la prueba de normalidad

III. RESULTADOS

Tabla 1

Frecuencia y porcentaje de la variable nivel de conocimiento en bioseguridad

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	18	25,7
Regular	43	61,4
Adecuada	9	12,9
Total	70	100,0

Los valores que se muestran en la tabla y figura respectiva respecto a la variable del nivel de conocimiento en bioseguridad se tienen que el 25,7% de los encuestados consideran que esta en un nivel inadecuado, para el 61,4% está en un nivel regular mientras que para el 12,9% lo considero en un nivel adecuado

Tabla 2

Frecuencia y porcentajes de la variable calidad de atención

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Baja calidad	18	25,7
Regular calidad	31	44,3
Alta calidad	21	30,0
Total	70	100,0

En referencia a la variable calidad de atención se evidencia que el 25,7% del total de encuestados considera que esta en un nivel bajo, para el 44,35 está en un nivel regular mientras que el 30% lo considero en un alto nivel de calidad respecto a la atención que reciben

Tabla 3*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Bioseguridad	,768	70	,000
Calidad de atención	,809	70	,000

Para evaluar los niveles de normalidad de los datos se aplicó la prueba de Kolmogorov Smirnov ya que se tiene una población mayor a 50 en la que se tiene que el valor de sig = 0,000 para ambos instrumentos por lo que se afirma que los datos no tienen una distribución normal por lo que se empleó la prueba de correlación Rho de Spearman

Tabla 4

Asociación entre las dimensiones del nivel de conocimiento en bioseguridad y la calidad de atención de consultorio externo del servicio de traumatología - hospital PNP Augusto B. Leguía-2022

Dimensiones del nivel de conocimiento en bioseguridad	Calidad de atención	
	Rho	<i>p</i>
Instalaciones de servicio	0,544	0,000
Fuentes y equipos utilizados	0,601	0,000
Protección del usuario acompañante	0,658	0,000
Protección del personal	0,563	0,000

En la Tabla 4 se presenta la correlación bivariada de Spearman la cual presenta un valor rho de (0,544; 0,601; 0,658 y 0,563) y una significancia de 0,000. A partir de los datos referidos, podemos afirmar que las variables presentan una correlación directa, moderada y significativa entre las dimensiones referidas al nivel de conocimiento en bioseguridad con la calidad de atención

Tabla 5*Prueba de hipótesis general*

		Bioseguridad	Calidad de atención
Rho de Spearman		1,000	0,671**
	Bioseguridad	.	0,000
	N	70	70

Los valores que se muestran respecto a la hipótesis general en la que se tiene que el coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,671** en la que se muestra que existe una correlación directa moderada, además el valor de sig = ,000 lo que permite aceptar que existe correlación entre el nivel de conocimiento en bioseguridad y la calidad de atención de consulta externa del servicio de traumatología del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Los resultados procesados y analizados permitieron llegar a afirmar que en cuanto a la variable nivel de conocimiento en bioseguridad se tiene que el 61,4% considero que ello está en un nivel regular, estos resultados son similares a los evidenciados en la investigación planteada por Estrada (2018) donde concluye que las medidas de bioseguridad que son aplicadas por la población no lo hacen adecuadamente existiendo un porcentaje significativo que no lo lleva a la práctica.

Respecto a la calidad de atención se tiene que el 44,3% considero que está en un nivel regular, considerándose que como sostuvo Revilla y Pimental, (2015) la calidad de atención en el campo de la salud va a depender de los puntos de vista que tiene el paciente.

El análisis de los resultados muestra que existe correlación entre el nivel de conocimiento de las medidas de bioseguridad y la calidad de atención recibida por los pacientes del consultorio externo de traumatología del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022; al respecto se tiene que el estudio planteado por Camacuari (2020) en la que concluyó los factores desfavorables que van a intervenir en cuanto a la aplicación de las medidas de bioseguridad esta la edad como las capacitaciones o estudios realizados, mientras que los favorables fueron el tener una permanente supervisión, por ello como señalo Alvarez y Juna (2017) concluyendo en base a sus datos que proceso se tiene que el conocimiento de la teoría respecto a la bioseguridad está asociado a los niveles de la práctica del mismo.

Resultados similares se muestran al estudio planteado por Diaz (2021) en el que concluyo que no hay relación entre ellos protocolos de bioseguridad y la calidad de atención por lo que se debe considerar aspectos como la destreza del personal médico que lo va atender. Gastón (2021) llego a afirmar lo contrario que hay relación entre las medidas de bioseguridad que se implementaron con la calidad de atención que se

da en los consultorios, Escobedo (2022) concluyo además que existe relación entre la práctica de las medidas de bioseguridad y la calidad de atención.

Respecto a la hipótesis específica primera los datos analizados permitieron afirmar que existe correlación entre las instalaciones de servicio y la calidad de atención recibida por los pacientes del consultorio externo de traumatología del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022, agregándose a ello que el 50% de los encuestados considero en un nivel regular la dimensión instalaciones de servicio, al respecto ele estudio realizado por Espin (2020) considera que la dimensión instalaciones de servicio consideran los diseños de las instalaciones en la que se consideran diversos puntos principalmente en relación a la protección para lo cual es necesario cumplir con diversos requisitos, por ello los diseños de las instalaciones en las que se brindan el servicio son determinantes acorde a los tratamientos y técnicas que se apliquen

En cuanto a los datos que se muestran se tienen que existe correlación entre las fuentes y equipos utilizados y la calidad de atención recibida por los pacientes del consultorio externo de traumatología del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022, considerándose además que el 58,6% considera en un nivel regular la dimensión fuentes y equipos, como señalo Espin (2020) la dimensión fuentes y equipos utilizados consideraron el tratamiento que se da a los materiales que deben ser usados de manera correcta.

También los valores interpretados respecto a la hipótesis específica tercera se muestra que existe correlación entre la protección del usuario acompañante y la calidad de atención recibida por los pacientes del consultorio externo de traumatología del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022, agregándose además que el 57,2% considero que está en un nivel regular la dimensión protección del usuario acompañante Espin (2020) considero que la dimensión protección del usuario acompañante, donde se debe considerar que los pacientes residentes están expuestos a microorganismos que muchas veces desencadenan en patologías, todo ello esta en el mismo entorno por lo cual se requiere de cuidado; sobre todo si tienen

enfermedades que debilitan o deprimen su sistema inmune lo cual permite el desarrollo de enfermedades.

El estudio Vera y Ramon (2021) se relaciona con los resultados de la presente institución en la que concluyo que, encontrándose temas sobre las infecciones que se pueden dar en los hospitales puede reducirse si se cumple con las normativas del entorno laboral por lo que se insiste que el apoyo de la familia al paciente es importante en todo proceso, siendo factores de salud pública de elevada preocupación social.

Finalmente se evidencio que existe correlación entre la protección del personal y la calidad de atención recibida por los pacientes del consultorio externo de traumatología del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022, afirmándose además que el 47,1% considero en un nivel regular la dimensión protección del personal, al respecto Espin (2020) considera en la dimensión protección del personal se considera que los profesionales de salud que brindan el servicio debe tener protección personal en la que se considera guantes, gorros, protección para los ojos ya que por la actividad que realizan corren el riesgo de contaminarse de fluidos corporales durante su actividad así como durante el manejo de insumos diversos.

En Ecuador por Campoverde (2021) se llegó a concluir que la institución tiene como meta principal el brindar un servicio de calidad que le va permitir realizar inversiones respecto al recurso humano al cual debe brindarle los insumos necesarios como los de protección considerándose además que toda empresa debe autoevaluarse para conocer sus necesidades con la finalidad de replantearse como institución, así mismo Espin (2020) donde llego a afirmar que existe una correlación moderada entre la dimensión protección del personal en bioseguridad respecto a los aspectos tangibles y la fiabilidad en calidad de atención.

V.- CONCLUSIONES

- En cuanto al objetivo general los valores se tienen que el valor de sig = 0,000 aceptándose que existe correlación entre el nivel de conocimiento en bioseguridad y la calidad de atención en consulta externa del servicio de traumatología del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022, teniéndose como coeficiente de correlación Rho de Spearman = -0,671 afirmándose que mientras más aumenta los niveles de conocimiento respecto a las normas de bioseguridad mejor ser los niveles en la calidad de atención
- Respecto a la variable nivel de conocimiento de consulta externa del servicio de traumatología del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022, se tiene que el 61,4% considero estar en un nivel regular mientras que respecto a la dimensión instalaciones de servicio se tiene que el 50% considero estar en un nivel regular; para la dimensión fuentes y equipos utilizados se concluye que el 58,6% señalo que está en un nivel regular; para la dimensión protección del usuario acompañante el 57,25 considera estar en un nivel regular y para la dimensión protección del personal se concluyó que el 47,1 % está en un nivel regular
- En cuanto a la variable calidad de atención el 44,3% considero que es regular, para la dimensión fiabilidad el 38,6% considero que es regular; para la dimensión capacidad de respuesta el 34,2% considera que es regular; para la dimensión seguridad el 31,4% considero que es regular, para la dimensión empatía el 28,6% considero que está en un nivel regular; para la dimensión elementos tangibles
- Se concluyo también que se tienen que el valor de sig = 0,000 aceptándose que existe correlación entre las instalaciones de servicio y la calidad de atención de consultorio externo del servicio de traumatología del hospital

PNP Augusto B. Leguía -2022 = -0,608 afirmándose que mientras más aumenta los niveles ante las instalaciones de servicio se eleva los niveles respecto a la calidad de atención

- Se concluyo también que se tienen que el valor de sig = ,000 aceptándose que existe correlación las fuentes y equipos utilizados y la calidad de atención recibida por los pacientes del consultorio externo de traumatología del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022, teniéndose como coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,601 afirmándose que si se tiene un elevado nivel en cuanto a la dimensión fuentes y equipos que se utilizan ello permitirá mejorar la calidad e atención que se brinda
- Se llegó a concluir que el valor de sig = 0,000 aceptándose que existe correlación entre la protección del usuario acompañante y la calidad de atención de consultorio externo del servicio de traumatología del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022, teniéndose como coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,658
- Se llegó a concluir que el valor de sig = ,000 aceptándose que existe correlación entre la protección del personal y la calidad de atención de consultorio externo del servicio de traumatología del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022, teniéndose como coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,563

VI. RECOMENDACIONES

- A la dirección del hospital se recomienda periódicamente evaluar la calidad de atención en los servicios que se brindan para poder con los resultados que se tienen sirven para la implementación de proyectos de mejora continua. Así mismo el promover los conocimientos sobre bioseguridad logrando en su personal una formación continua, facilitándose capacitaciones permanentes
- A la dirección de personal planificar acciones preventivas para mejorar los niveles de conocimiento en bioseguridad que debe impartirse en cada área de servicio donde se busque dar un buen servicio a los pacientes, pero a su vez se proteja al personal. Se sugiere planificar capacitaciones para el personal técnico donde se le de a conocer las medidas de seguridad dando cumplimiento a las normativas y procedimientos que se deben realizar generando conciencia sobre su protección personal.
- Es recomendable para el área de logística, la señalización correcta de las instalaciones; realizándose mantenimientos preventivos, así como brindar al personal la implementación necesaria que les permita brindar un a protección adecuada al personal para seguridad de usuarios y acompañantes.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Albrecht, K. (2005). *La Inteligencia Social*. Recuperado de www.resumido.com/es/libro.php/243.
- Betancourt, M; Domínguez, W; Peláez, B y Herrera, M (2020) Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la Pandemia de Covid 19. *Revista científica Multidisciplinaria* 4(3) 41-50
- Correa, L. (2013). *Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, 2013* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú
- Chia-Hao, C., & Ting-Ya, H. (2018). *The study of employee's job stress, happiness and job performance - taiwan construction industry company for example. International Journal of Organizational Innovation (Online)*, 10(3), 126-143. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1982193159?accountid=37408>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La Dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda Edición. México: Mc Graw Hill Interamericana Editore
- Chávez, D. (2016). *Incidencia e intensidad de las situaciones estresantes que presentan los estudiantes de décimo semestre durante la realización del proyecto de investigación en el periodo Abril- Septiembre 2015*. (Tesis maestría). Ecuador: Universidad Central Del Ecuador.
- Dávila, R; García, R y Toromoren, D (2020) Family stress and work performance of the secretary. *Revista Sinopsis* 1(16) <https://www.itsup.edu.ec/sinapsis>
- Delgado, S; Calvanapón, F y Cardenas, K (2020) El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*14(2) <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Enríquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México*. (Tesis de maestría). México: Universidad de Montemorelos.

- Efe, M. N., Karabal, C., & Sagbas, M. (2015). An applied analysis on organizational stress management and the effect of stress on job performance of public sector staff 1. *IIB International Refereed Academic Social Sciences Journal*, 6(18), 57-83. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1700288069?accountid=37408>
- García Alvear, Jorge Luis (2016), *Estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca*. (Tesis para optar el grado de Magister en Seguridad e Higiene Industrial. Facultad de Ciencias Químicas) Universidad Cuenca. Cuenca. Ecuador. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- Genrmain y chaw (2020) realización personal y nivel de estrés en enfermeros de un Hospital peruano. *Rev. Med. Panacea. II(3)*. Disponible en: <http://www.re>
- Guadamud, K y Terán, J (2021) Stress and job performance in workers of the legal department of the National Electricity Corporation, during the COVID 19 pandemic. *Ciencias sociales y políticas* 7 (5) <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i5.2311>
- Fernández C. (2010) *Estrés laboral. dimensión agotamiento emocional. Síntomas del estrés* [Sitio Web]. España: Estrés laboral.INFO. Disponible en: <http://www.estreslaboral.info/sintomas-del-estreslaboral.html>
- Hernández, R. Fernández y Sampieri (2014) *Metodología de la Investigación*. (6ª edición). México: Mc Graw Hill
- Lauracio, C y Lauracio, T (2020) Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación* 2(4) <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Leiter L. Estrés laboral en el personal de Enfermería de alto riesgo y agotamiento emocional. Disponible en: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf
- Lynch, U. (2014). *Incidencia del estrés laboral en la satisfacción laboral en los trabajadores del área contable de la empresa agrícola Arvecor S. A.* (Tesis de licenciatura). Ecuador: Universidad de Guayaquil

- Maslach y Jackson (1982) *Social psychology of health and illness*. Hillsdale, NJ: Erlbaum
- Mejía, C; Chacón, J; Enamorado, O; Garnica, L; Chacón, S y García, Y (2019) Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev. Asoc.Esp.Med. Trab* 28(3) 176-235
- Montoya M. realización personal: Estrés y estrategias de coping en enfermeros de oncología. *Rev. Latino_Am. XXI(6)*. Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n6/es_0104-1169-rlae-0213-23_65.pdf
- Pacay, B. (2016). *Niveles de estrés laboral en los colaboradores de un centro educativo privado del departamento de Retalhuleu*. (Tesis de grado). Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Payne, R. y Fletcher, B. (1983). Job demands, supports, and constraints as predictors of psychological strain among schoolteachers. *Journal of Vocational Behavior*, 22(2): 136-147.
- Reyes , V; & Milagros, S. (2019). *Estrés y calidad de cuidado de la enfermera en el paciente Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz*. Universidad Nacional de Trujillo facultad de enfermería, Trujillo. Obtenido de <https://1library.co/document/4zp8wk7y-estres-calidad-cuidado-enfermera-paciente-hospitalvictor-guardia.html#fulltext-content>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Ridzuan, A. A., Zainol, N. A. M., Liaw, J. O. H., Yaacob, S., & Ismail, A. (2017). The effects of stress factor on job performance. *Journal of Economic & Management Perspectives*, 11(4), 1235-1243. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2267399455?accountid=37408>
- Rivera, B. (2015). *Evaluación del clima organizacional y desempeño laboral en la sub gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Andahuaylas – 2015*. (Tesis de grado). Perú: Universidad Nacional José María Arguedas
- Sánchez. H y Reyes, C (2015) *Metodología y diseños en la investigación científica* (5° edición) Lima: Business Support-
- Smith, D. S. (2018). *Workplace stress and absenteeism, turnover, and employee performance in the ship-repair industry: A case study*. Available from

- ProQuest Central. Retrieved from
<https://search.proquest.com/docview/2039675312?accountid=37408>
- Sucso, B (2018) *Estrés y desempeño laboral de los servidores de la municipalidad provincial de Tambopata*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo
- Velásquez, E (2020) El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019 – 2020. *Revista multidisciplinar Ciencia latina* 6 (1) https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1492
- Vicente, M., & Yesenia, J. (2017). *El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional. universidad nacional José Faustino Sánchez, huacho*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1856/TFCE-0311.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20laboral%20aparece%20cuando,y%20mental%2C%20como%20consecuencia%20hay>
- Yáguar, S (2019) *El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de maestría) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Yovera, D. (2013). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del área administrativa del instituto universitario de tecnología de Yaracuy*. (Tesis de maestría). Venezuela: Universidad Nacional Abierta.
- Yunda Ibarra, A. P. (2018). *Reducción del estrés laboral mediante la aplicación de la Técnica de Relajación*. Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15343/1/T-UCE-0020-TO033-2018.pdf>
- Werther, W., Davis, K. y Guzmán, M. (2014). *Administración de Recursos Humanos - Gestión del capital humano*. 7ma Edición. México: McGraw-Hill Interamericana.

Zúñiga, E (2019) El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión en el tercer Milenio* 22(44)
<http://dx.doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

ANEXOS

1.-Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición

Tabla 1

Operacionalización de la variable estrés laboral

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala valorativa	Niveles y rangos
Agotamiento	-Sobrecarga laboral -Apoyo de superiores y compañeros	Preguntas 1 al 8	Nunca (1) Casi nunca (2)	Bajo (20 – 47)
Despersonalización	-Autoestima -Insensibilidad en mis labores	Preguntas 9 al 14	A veces (3) Casi siempre (4)	Regular (48 – 73)
Realización personal en el trabajo	-Autoevaluación -Compresión a los demás	15 al 20	Siempre (5)	Elevado (74 – 100)

Tabla 2

Operacionalización de la variable desempeño laboral

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala valorativa	Niveles y rangos
-----------	-----------	-------	-------------------	------------------

Calidad de trabajo	-Capacidad minuciosa -Iniciativa laboral	Preguntas 1,2,3,4,5		Alto
Responsabilidad	-Metodología coherente -Actuación con eficiencia y autonomía	Preguntas 6,7,8,9,10	Nunca (1) Casi nunca (2)	desempeño (74 – 100)
Compromiso institucional	-Asumir responsabilidades -Capacidad de solución de problemas	Preguntas 11,12,13,14,15	A veces (3) Casi siempre (4)	Regular desempeño (48 – 73)
Trabajo en equipo	-Capacidad de integración -Liderazgo en las labores en conjunto	Preguntas 16,17,18,19,20	Siempre (5)	Bajo desempeño (20 – 47)

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

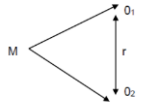
Correlación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud del área Covid del Hospital P.N.P
Augusto B. Leguía, 2022

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS
<p>Problema general ¿Cuál es la correlación entre el estrés con el desempeño laboral del personal de salud del área Covid del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la correlación entre el estrés y la calidad del trabajo del personal de salud del área Covid del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022? ¿Cuál es la correlación entre el estrés con la responsabilidad del personal de salud del área Covid del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022? ¿Cuál es la correlación entre el estrés con el trabajo en equipo del personal de salud del área Covid del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022? ¿Cuál es la correlación entre el estrés con el compromiso institucional del</p>	<p>Objetivo general Calcular la correlación entre el estrés con el desempeño laboral del personal de salud del área Covid del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022</p> <p>Objetivos específicos Establecer el nivel de estrés laboral del personal de salud del área Covid del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022, según dimensiones Establecer el desempeño laboral del personal de salud del área Covid del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022, según dimensiones Calcular la correlación entre el estrés con las dimensiones del desempeño laboral del personal de salud del área Covid del</p>	<p>Existe correlación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud del área Covid del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022.</p>

personal de salud del área Covid del hospital PNP Augusto B. Leguía -2022?	hospital PNP Augusto B. Leguía -2022	
--	--------------------------------------	--

MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLÓGICA

Correlación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud del área Covid del Hospital
P.N.P Augusto B. Leguía, 2022

TIPO	DISEÑO	POBLACION	MUESTRA
La investigación es de tipo básica ya que tiene como finalidad “mejorar el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales. Se llama básica porque es el fundamento de otra investigación” (Sierra 2007, p.32)	<p>El diseño es no experimental de nivel descriptiva correlacional, el diseño es</p>  <p>M = Muestra de usuarios O1 = Variable estrés O2 = Variable desempeño laboral</p>	La población está formada por 70 trabajadores del área de hospitalización Covid del hospital PNP Augusto B Leguía	La muestra fue censal en la que se considera a los 70 trabajadores

TECNICA E INSTRUMENTO	VARIABLE		
La técnica es la encuesta y el instrumento es el cuestionario	Estrés, la cual está considerando tres dimensiones Desempeño laboral el cual considera cuatro dimensiones		



INSTRUMENTO PARA MEDIR EL ESTRÉS

El presente cuestionario es un instrumento para recabar información sobre el estrés en el área de hospitalización del Covid del hospital Augusto B Leguía, por lo cual le solicitamos sea sincero en marcar una alternativa

1= Nunca

2= Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

Gracias por sus aportes, que serán de gran utilidad

Nº	DIMENSIONES / ítems	N	CN	AV	CS	S
	DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional					
1	Me siento emocionalmente cansado					
2	Te asignan nuevas tareas de manera frecuente					
3	Cuando me levanto en la mañana y me enfrento a otro turno de trabajo me siento cansado					
4	En ausencia de un compañero, sueles cubrir esa falta					
5	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa					
6	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo					
7	Sientes que te sobrecargas de trabajo					
8	Siento que trabajar en contacto con las personas me cansa					
	DIMENSIÓN 2: Despersonalización					
9	Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales					
10	Siento que me vuelvo más duro con las personas					
11	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los pacientes					
12	Las personas con las que trabajo no muestran respeto					

13	En esta área las personas que laboramos nos ayudamos mutuamente					
14	Tengo compañeros de trabajo que no ayudan en el área, solo se limitan a cumplir con su turno					
	DIMENSION 3: Realización personal					
15	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes					
16	En el área se reconoce al desempeñar un buen trabajo					
17	Siento que mi trabajo es observado constantemente					
18	Siente que mi trabajo se ha vuelto rutinario					
19	Siento que estoy influyendo positivamente a la vida e otras personas a través de mi trabajo					
20	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo					



INSTRUMENTO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario es un instrumento para recabar información sobre el estrés en el área de hospitalización del Covid del hospital Augusto B Leguía, por lo cual le solicitamos sea sincero en marcar una alternativa

1= Nunca

2= Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

Gracias por sus aportes, que serán de gran utilidad

Nº	DIMENSIONES / ítems	N	CN	AV	CS	S
	DIMENSIÓN 1: Calidad de trabajo					
1	Realizo mi trabajo sin errores					
2	Realizo mi trabajo de manera metódica					
3	Tengo nuevas ideas y las demuestro al enfrentar situaciones diversas en mi labor que realizo					
4	Suelo realizar mi trabajo más allá de lo que se me exige					
5	Cumplo con los objetivos de trabajo en el turno que realizo					
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad					
6	Me considero una persona eficaz al afrontar nuevas situaciones y problemas que se puedan suscitar					
7	Demuestro autonomía y resuelvo imprevistos de manera oportuna en el área de hospitalización Covid					
8	Reacciono de manera eficiente y calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas					
9	Asumo con responsabilidad las consecuencias de					

	mis acciones, demostrando compromiso y deseo de mejorar					
10	Me evaluó permanentemente las tareas y responsabilidades a mi cargo					
	DIMENSION 3: Compromiso institucional					
11	Asumo con agrado y muestro disposición en la realización de las tareas que se me encomiendan					
12	Colaboro con la utilización de la tecnología para optimizar procesos de trabajo dentro del área					
13	Aporto ideas para mejorar los procesos de trabajo que realizamos en el área de hospitalización Covid					
14	Me identifico con la visión y misión del hospital					
15	Colaboro con actividades extraordinarias para lograr las metas de servicio del área de hospitalización Covid					
	DIMENSION 4: Trabajo en equipo					
16	Se informa y consulta oportunamente los cambios que puedan afectar directamente					
17	Resuelvo de forma eficiente situaciones conflictivas que se pueda dar con el equipo con el que trabajamos en el área					
18	Respondo de manera clara y oportuna las dudas de mis colegas					
19	Considero que muestro respeto a mis superiores, colegas y pacientes					
20	Valoro y respeto las ideas de todo el equipo de trabajo					

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Estrés laboral

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala valorativa	Niveles y rangos
Agotamiento	-Sobre carga laboral -Apoyo de superiores y compañeros	1,2,3,4,5,6,7,8 TOTAL: 8	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo
Despersonalización	-Autoestima -Insensibilidad en mis labores	9,10,11,12,13,14 TOTAL: 6		
Realización personal en el trabajo	-Autoevaluación -Comprensión a los demás	15,16,17,18,19,20 TOTAL: 6		Regular
				Elevado

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Desempeño laboral

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala valorativa	Niveles y rangos
Calidad de trabajo	-Capacidad minuciosa -Iniciativa laboral	1,2,3,4,5 TOTAL: 5	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alto desempeño
Responsabilidad	-Metodología coherente -Actuación con eficiencia y autonomía	6,7,8,9,10 TOTAL: 5		
Compromiso institucional	-Asumir responsabilidades -Capacidad de solución de problemas	11,12,13,14,15 TOTAL: 5		Bajo desempeño
Trabajo en equipo	-Capacidad de integración -Liderazgo en las labores en conjunto	16,17,18,19,20 TOTAL 5		

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Estrés laboral

BASE PRUEBA PILOTO DEL INSTRUMENTO SOBRE ESTRÉS																				
N° PARTICIPANTES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2	4	4	4	4	2	3	4	2	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3
2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4
6	3	4	3	4	2	4	2	3	4	4	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3
7	3	2	4	2	4	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3
8	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	1	2	3	2	3	1	1	3	1	3
9	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	1	4	4	3	3	3	4	4	4	3
10	1	2	1	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	20

Desempeño laboral

BASE PRUEBA PILOTO DEL INSTRUMENTO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL																				
N° PARTICIPANTES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	4	3	4	2	2	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	2	2	4	3
2	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
3	5	4	3	4	2	2	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	2	2	4	3
4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	3	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5
6	5	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3
7	5	5	3	3	2	5	3	1	3	1	4	5	5	3	5	4	5	4	3	3
8	3	3	2	2	2	3	2	3	3	1	3	4	2	2	4	3	4	3	4	4
9	3	4	3	4	4	5	3	3	5	1	4	3	1	4	3	5	4	4	4	5
10	2	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	20

Anexo validaciones

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

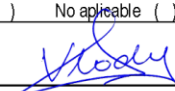
I.- DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres del informante: Dr. Vladimir Sánchez Chávez-Arroyo

Especialidad del evaluador: Metodólogo

Autor del instrumento: Coico Monroy, Mirna Del Rosario

Título: Correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de salud del área COVID, hospital PNP Augusto B. Leguía – 2022

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente (1-9)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
1.- CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado			16		
2.- OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				17	
3.- ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología			16		
4.- ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica				18	
5.- SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				18	
6.- INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias			16		
7.- CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos					19
8.- COHERENCIA	Entre los índices indicadores y las dimensiones					19
9.- METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				18	
10.- PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					19
SUMATORIA PARCIAL				48	71	57
SUMATORIA TOTAL		176 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
IV.- PROMEDIO DE VALIDACIÓN:		0,88				
III.- OPINIÓN DE APLICACIÓN						
Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()						
Chimbote, 14 de julio del 2022	42216453				961626576	
Lugar y fecha:	DNI:	Firma del experto			Teléfono	

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS


I.- DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres del informante: Dr. Oscar Antonio Robles Villanueva

Especialidad del evaluador: Estadístico

Autor del instrumento: Coico Monroy, Mirna Del Rosario

Título: Correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de salud del área COVID, hospital PNP Augusto B. Leguía – 2022

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente (1-9)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
1.- CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				17	
2.- OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables			16		
3.- ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología			16		
4.- ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica				18	
5.- SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					19
6.- INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				17	
7.- CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos			16		
8.- COHERENCIA	Entre los índices indicadores y las dimensiones					19
9.- METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					19
10.- PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				18	
SUMATORIA PARCIAL				48	70	57
SUMATORIA TOTAL		175 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
IV.- PROMEDIO DE VALIDACIÓN:		0,875				
III.- OPINIÓN DE APLICACIÓN						
Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()						
Chimbote, 14 de julio del 2022	32762171				943670458	
Lugar y fecha:	DNI:	Firma del experto			Teléfono	

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

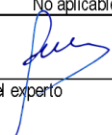
I.- DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres del informante: Med. Esp. Reynaldo Javier Franco Lizarzaburu

Especialidad del evaluador: Médico especialista Familiar

Autor del instrumento: Coico Monroy, Mirna Del Rosario

Título: Correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de salud del área COVID, hospital PNP Augusto B. Leguía – 2022

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente (1-9)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
1.-CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				17	
2.- OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables			16		
3.- ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					19
4.- ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica				17	
5.- SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				18	
6.- INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					19
7.- CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos			16		
8.- COHERENCIA	Entre los índices indicadores y las dimensiones				17	
9.- METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					19
10.- PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				18	
SUMATORIA PARCIAL				36	87	57
SUMATORIA TOTAL		180 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
IV.- PROMEDIO DE VALIDACIÓN:		0.9				
III.- OPINIÓN DE APLICACIÓN						
Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()						
Chimbote, 14 de julio del 2022	17937937				943670458	
Lugar y fecha:	DNI:	Firma del experto			Teléfono	

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I.- DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres del informante: Mg. Erika Chávez Sánchez-Arroyo

Especialidad del evaluador: Salud pública con gestión es salud hospitalaria

Autor del instrumento: Coico Monroy, Mirna Del Rosario

Título: Correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de salud del área COVID, hospital PNP Augusto B. Leguía – 2022

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente (1-9)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
1.-CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				17	
2.- OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					19
3.- ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología			16		
4.- ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica				18	
5.- SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					19
6.- INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				18	
7.- CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos					19
8.- COHERENCIA	Entre los índices indicadores y las dimensiones				17	
9.- METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					19
10.- PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				17	
SUMATORIA PARCIAL				16	87	76
SUMATORIA TOTAL		179 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
IV.- PROMEDIO DE VALIDACIÓN:		0,895				
III.- OPINIÓN DE APLICACIÓN						
Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()						
Chimbote, 14 de julio del 2022	06296593				943836166	
Lugar y fecha:	DNI:	Firma del experto			Teléfono	

Base de datos

Variable bioseguridad

	Instalacion de servicio						Fuentes y equipos utilizados					Protección del usuario-acompañante					Protección del personal								
	P1	P2	P3	P4	P5	D1	P6	P7	P8	P9	P10	D2	P11	P12	P13	P14	P15	D3	P16	P17	P18	P19	P20	D4	
1	4	4	3	5	3	1	9	4	3	2	4	1	4	3	4	1	4	1	3	4	3	5	2	2	6
2	5	5	4	1	1	1	6	2	1	2	3	1	9	2	1	5	1	4	3	2	4	1	2	2	1
3	2	3	3	3	3	1	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1
4	3	3	2	1	3	1	2	2	2	1	3	1	9	3	1	2	1	3	0	3	2	2	1	2	0
5	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	9
6	3	4	4	4	3	1	8	4	3	3	4	3	7	4	4	4	3	3	8	4	3	3	4	4	8
7	2	1	2	1	2	1	8	1	2	2	1	3	9	1	2	1	2	3	9	1	2	1	3	2	9
8	4	1	3	2	2	1	2	4	4	3	1	3	5	4	2	2	3	2	3	4	2	3	4	2	5
9	4	3	3	4	4	1	8	4	3	3	4	5	9	4	4	5	4	3	0	4	4	5	3	4	0
10	2	4	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	7	1	2	1	1	1	6	2	2	1	1	1	7
11	2	2	2	2	2	1	0	2	2	2	1	2	9	2	1	1	2	2	8	2	1	2	1	1	7
12	3	2	3	3	3	1	4	3	4	4	3	4	8	3	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	5
13	2	3	3	2	2	1	2	3	4	4	3	3	7	3	2	2	2	2	1	3	3	2	3	4	5
14	2	1	1	1	1	1	6	1	2	1	2	1	7	2	1	1	1	2	7	2	2	1	1	2	8
15	1	2	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	6	2	2	1	2	1	8	1	1	2	1	2	7
16	3	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	8	2	2	3	3	3	3
17	3	4	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	8	2	4	4	3	4	7	4	3	3	2	2	4
18	1	1	2	2	2	1	8	2	2	2	1	2	9	2	2	1	2	1	8	1	2	1	1	2	7
19	4	4	2	2	2	1	4	2	4	4	4	4	8	4	4	4	4	2	8	4	4	3	2	4	7
20	3	3	2	2	3	1	3	4	4	4	3	4	9	4	4	4	4	4	0	3	3	2	2	2	2
21	4	4	3	4	3	1	8	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	9	4	4	4	3	4	9
22	2	2	2	2	2	1	0	2	1	2	2	4	1	3	4	4	4	3	8	2	2	2	2	2	0

2					1					1					1					1			
3	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	8	4	4	4	4	2	8	2	2	2	2	0	
2					1					1					1						1		
4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	2	2	4	4	5	4	4	2	9	4	4	2	4	6
2																						1	
5	2	2	2	1	1	8	1	2	1	1	1	6	1	2	2	2	1	8	4	4	2	2	4
2					2						2						2					2	
6	3	5	4	5	4	1	4	4	5	5	4	2	4	5	5	4	4	2	5	5	4	5	3
2					1						1						2					1	
7	4	4	2	2	2	4	4	2	4	2	4	6	4	4	5	4	4	1	4	4	2	4	8
2																	1					2	
8	2	2	1	1	1	7	2	1	2	2	2	9	2	4	4	3	2	5	4	4	4	4	0
2					1						1						1					1	
9	4	4	2	2	1	3	4	2	4	2	1	3	4	4	2	4	3	7	2	2	2	2	0
3																		1					1
0	2	1	2	2	1	8	2	1	2	1	1	7	2	2	3	2	2	1	4	4	2	2	5
3					1						1						1						1
1	4	4	2	2	1	3	4	4	2	2	1	3	4	4	4	3	2	7	4	4	3	3	8
3					1						1						1						1
2	3	3	4	4	3	7	3	3	4	4	4	8	4	3	4	3	3	7	4	3	3	4	7
3					1						1						1						1
3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	7	4	3	3	3	3	6	4	3	4	3	8
3					1						1						1						1
4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3	7	3	3	3	2	4
3					1						1						1						1
5	4	4	2	2	2	4	1	1	4	2	2	0	2	1	1	2	1	7	1	2	2	1	8
3																		1					1
6	2	2	1	1	2	8	4	3	2	2	1	2	4	4	2	2	3	5	2	1	2	2	0
3																		1					1
7	2	2	1	1	1	7	4	4	2	2	1	3	4	4	4	2	4	8	3	4	3	3	6
3																		1					2
8	1	1	2	1	1	6	1	2	2	2	1	8	2	2	3	4	2	3	5	4	4	4	1
3																		1					2
9	2	2	2	1	1	8	4	4	2	2	1	3	1	2	2	4	2	1	5	5	4	4	0
4					1						1						1						1
0	4	4	1	1	2	2	4	4	2	3	2	5	4	4	2	2	1	3	4	4	2	2	3
4																		1					1
1	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	1	7	4	4	2	4	1	5	4	4	2	2	3
4					1						1						1						1
2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	5	3	3	4	3	3	6	3	3	3	3	6
4					1						1						2						1
3	3	4	4	4	4	9	4	4	4	3	4	9	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	9
4					1						2						2						1
4	4	4	3	4	3	8	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	9
4					1																		1
5	2	1	3	2	2	0	2	2	1	1	1	7	1	2	2	1	2	8	2	2	3	3	1
4																		1					1
6	1	1	2	2	1	7	4	4	2	2	1	3	2	2	4	2	1	1	1	2	2	3	9
4					1						1						1						1
7	4	4	4	3	4	9	3	4	3	3	4	7	3	3	4	4	3	7	3	3	4	4	8

4	8	3	2	3	3	2	3	1	3	1	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	5	3	3	3	3	3	1	5
4	9	4	3	4	4	4	9	3	3	4	4	4	4	8	4	4	3	3	4	8	4	4	3	4	4	4	9	
5	0	1	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	
5	1	4	4	5	4	4	1	5	4	4	4	4	3	0	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	2	
5	2	4	4	3	3	4	8	4	4	3	4	4	4	9	3	3	4	3	4	1	4	4	3	4	4	4	9	
5	3	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	1	5	5	5	4	4	2	5	4	4	5	4	4	2	
5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	8	4	4	3	3	4	1	4	4	4	4	4	5	2	
5	5	4	4	3	3	4	8	4	4	3	4	3	8	4	4	3	3	4	8	4	4	3	3	4	8	4	8	
5	6	2	2	2	1	1	8	4	3	3	2	2	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	1	5	1	
5	7	2	2	1	3	3	1	5	5	4	3	1	8	5	5	5	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	2	
5	8	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	3	1	4	3	5	2	4	4	3	4	4	7	1	
5	9	2	1	3	2	2	0	2	2	1	1	1	7	1	2	2	1	2	8	2	2	3	3	1	1	1	1	
6	0	1	1	2	2	1	7	4	4	2	2	1	3	2	2	4	2	1	1	1	2	2	3	1	9	9	1	
6	1	4	4	4	3	4	9	3	4	3	3	4	7	3	3	4	4	3	7	3	3	4	4	4	4	8	1	
6	2	3	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	1	
6	3	4	3	4	4	4	9	3	3	4	4	4	8	4	4	3	3	4	8	4	4	3	4	4	4	9	1	
6	4	1	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	1	
6	5	2	3	1	2	2	0	2	2	3	2	1	0	2	1	2	1	2	8	2	2	1	2	1	8	8	1	
6	6	4	4	3	3	4	8	4	4	3	4	4	9	3	3	4	3	4	7	4	4	3	4	4	4	9	1	
6	7	4	4	4	3	4	9	3	4	3	3	4	7	3	3	4	4	3	7	3	3	4	4	4	4	8	1	
6	8	3	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	1	
6	9	4	3	4	4	4	9	3	3	3	4	4	7	4	3	3	3	2	5	4	3	3	4	2	6	1	1	
7	0	2	2	1	3	3	1	5	5	4	3	1	8	5	5	5	4	3	2	5	4	4	4	4	4	1	2	

Variable calidad de atención

	Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatia					Elementos tangibles				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	D5
1	5	3	3	3	4	1	2	2	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4	5
2	4	3	5	5	2	2	3	2	4	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	7
3	5	2	2	5	2	2	2	2	2	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	6
4	3	1	1	3	1	1	1	1	3	4	1	1	1	3	3	3	2	1	2	1	2	2	7
5	1	3	3	3	1	1	3	3	2	3	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	7
6	4	2	1	1	1	2	2	2	3	3	1	2	3	4	3	3	4	1	2	4	4	4	4
7	2	1	2	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	2	1	2	2	3	1	2	1	1	5
8	5	3	2	3	1	1	2	2	2	3	2	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	6
9	3	3	2	1	2	2	3	2	1	4	2	4	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	8
10	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	1	7
11	1	2	1	2	2	2	1	2	3	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	6
12	5	5	4	4	3	2	2	2	2	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	7
13	3	2	2	2	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	2
14	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	5
15	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	3	2	1	2	2	7
16	5	4	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	7
17	1	1	4	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	9
18	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	5
19	2	4	5	5	5	2	3	3	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
20	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	7
21	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	6
22	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	0
23	2	2	3	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	7

2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	
2	5	3	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	7
2	6	3	3	3	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	0	
2	7	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	9	
2	8	3	3	2	2	3	2	3	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	6	
2	9	5	2	2	2	4	3	4	2	4	2	2	3	5	5	5	3	3	5	5	3	4	
3	0	1	3	1	2	2	2	1	2	3	2	4	2	2	1	1	1	2	1	2	1	7	
3	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	
3	2	3	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	
3	3	2	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	6	
3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	
3	5	3	1	1	2	2	3	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	1	6	
3	6	2	1	1	2	2	2	3	1	2	1	3	2	3	3	2	1	2	3	2	1	7	
3	7	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	
3	8	3	2	2	2	2	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	
3	9	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	7	
4	0	3	3	3	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	7	
4	1	2	2	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	1	1	1	2	1	4	1	2	6	
4	2	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	8	
4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	7	
4	5	3	1	2	1	2	1	1	2	4	4	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	6	
4	6	1	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	4	2	1	7	
4	7	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	9	
4	8	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	8	
4	9	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	

