

**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<sup>a</sup>**

**Work stress and attitudes during the COVID-19 pandemic of the nursing staff at the level of the Norte-Side of Tacna's health micro-network, 2021**

Claudia Judith Mamani Ramos <sup>1b</sup>, Rut Ester Mamani Limachi<sup>2</sup>

Universidad Peruana Unión, Lima, Perú<sup>12</sup>

**Recibido:** 13 de febrero de 2021

**Aceptado:** 29 de diciembre de 2021

**Resumen**

El estudio tuvo por objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y las actitudes durante la pandemia por la COVID-19 del personal de enfermería a nivel de la micro red de salud Cono Norte - Tacna, 2021. Metodología: el estudio corresponde al tipo de investigación de enfoque cuantitativo, nivel relacional, de diseño no experimental y de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 103 profesionales de enfermería de la micro red de salud Cono Norte. Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta haciendo uso de dos instrumentos: Escala de Actitud y Test de Estrés laboral. Resultados: respecto a los niveles de estrés, el 57,3% de los profesionales de enfermería presentan un nivel bajo de estrés, el 38,8% un nivel medio, y sólo un 3,9% presentan un nivel alto de estrés. Respecto a la actitud de los profesionales de enfermería, el 84,5% presentan una actitud poco favorable y el 15,5% muestran actitudes favorables durante la pandemia COVID-19. Conclusiones: existe una relación significativa entre el estrés laboral y las actitudes del profesional de enfermería de la micro red de salud Cono Norte - Tacna.

**Palabras clave:** Estrés laboral, actitud, profesional, enfermería, COVID-19.

---

<sup>a</sup>El presente estudio se basa en el trabajo de tesis de maestría de la autora: "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".

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4665/Claudia\\_Tesis\\_Maestro\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4665/Claudia_Tesis_Maestro_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

<sup>b</sup>Correspondencia al autor

E-mail: alamy\_1@hotmail.com; gia.silvass@gmail.com

## **Abstract**

The objective of the study was to determine the relationship between work stress and attitudes during the COVID-19 pandemic of nursing personnel at the level of the Cono Norte - Tacna health micro-network, 2021. Methodology: the study corresponds to the type of research quantitative approach, relational level, nonexperimental design and cross-sectional. The study population was made up of 103 nursing professionals from the Cono Norte health micro-network. To collect the information, the technique of finding was used, making use of two instruments: Attitude Scale and Work Stress Test. Results: regarding stress levels, 57.3% of nursing professionals present a low level of stress, 38.8% a medium level, and only 3.9% present a high level of stress. Regarding the attitude of nursing professionals, 84.5% show an unfavorable attitude and 15.5% show favorable attitudes during the COVID-19 pandemic. Conclusions: there is a significant relationship between work stress and the attitudes of the nursing professional of the Cono Norte - Tacna health micro-network.

**Keywords:** Work stress, attitude, professional, nursing, COVID-19.

## **Introducción**

A partir de los acontecimientos por el COVID-19, se estableció un distanciamiento físico como una reglamentación para todos los países (Matus & Matus, 2020). Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), actualmente en todo el mundo miles de millones de personas están siendo afectadas debido al confinamiento o toques de queda por la pandemia. Cada día aumentan el número de casos positivos y fallecidos por este virus (Matus et al., 2020). La pandemia afecta actualmente a 183 países y sigue en aumento; desencadenando variedad de problemas físico y psicológicos (Pérez, 2020).

Según el reporte de la OMS, a la fecha de 4 de noviembre de 2020, se reportó un total de 47.362.304 casos confirmados de COVID-19, y 1.211.986 muertes a nivel mundial. La situación por región: las Américas cuentan con 20,862,392 casos confirmados y 644,730 muertes; Europa con 11,830,542 casos confirmados y 294,302 muertes; el sudeste de Asia con 9.408.048 casos confirmados y 146,171 muertes; el Mediterráneo oriental con 3,177,903 casos confirmados y 80,882 muertes; África con 1.335.516 casos confirmados y 30,174 muertes; el Pacífico oeste con 747,162 casos confirmados y 15,714 muertes; finalmente, en Perú, del 3 de enero al 4 de noviembre de 2020, se han registrado 906.545 casos confirmados y 34.585 muertes (OMS, 2020).

Por otro lado, la Organización Panamericana de la Salud (OPS), reporta que la emergencia por la pandemia ha tenido repercusiones económicas y sociales importantes;

causando temor, ansiedad, angustia y depresión en muchas personas. Algunos pueden presentar un mayor nivel de estrés durante una crisis. La cuarentena puede tener un impacto negativo en la salud mental de la población, esto representa un gran desafío para el sistema sanitario y el personal sanitario (OPS, 2020). Respecto a la cuarentena, el jefe de la OMS, Hans Kluge mencionó que “El aislamiento, el distanciamiento físico, el cierre de escuelas y lugares de trabajo, son desafíos que nos afectan, y es natural sentir estrés, ansiedad, miedo y soledad en estos momentos” (Made for Minds, 2020, párr. 1).

Al temor de contraer el virus se suma el impacto provocado por el esfuerzo de contener su propagación en la vida cotidiana. Ante el distanciamiento social, trabajar desde el hogar, hacer frente al desempleo temporal, la educación virtual y la falta de contacto físico, pueden provocar un deterioro en la salud física como mental (OPS, 2020). Las innumerables noticias sobre el COVID-19 originan una preocupación constante, según la Plataforma digital única del Estado Peruano (2020). El aislamiento social es una medida útil y necesaria para disminuir la propagación del virus. Sin embargo, puede ocasionar estrés y agotamiento psicológico, sobre todo en las personas que no están acostumbradas a estar encerradas (Ministerio de Salud, 2020). En este contexto, la OMS define el estrés como un conjunto de reacciones fisiológicas que dispone el organismo para una acción. Es generado por cualquier cambio o circunstancia que se presente en la vida de una persona (Torrades, 2007). Este mecanismo se activa cuando un individuo se ve envuelto por un exceso de circunstancias y la persona trata de cumplir con todas las demandas que se le exigen para superarlas (Gallardo, 2020).

Por otro lado, las actitudes frente a una situación como el confinamiento provocada por la pandemia, se manifiestan a través de la incertidumbre, el miedo y restricciones. Los efectos sobre la salud mental pueden tener consecuencias perjudiciales a nivel individual y social. Lidar con el miedo, el estrés, la ansiedad o la depresión de manera positiva es una necesidad urgente, sólo si se logra este cometido se fortalecerá a cada uno como individuo, grupos familiares y a la comunidad afectada (Valero et al., 2020). Se entiende por actitud a “la predisposición existente en el sujeto y adquirida por un aprendizaje, que impulsa a éste a comportarse de una manera en determinadas circunstancias” (Sabater, 1989, p. 161). Una de sus principales características es que, en sí misma, no es observable de manera directa, sino que se infiere a través de una conducta o de las declaraciones orales (Ortego, López, & Álvarez, 2005).

En el marco de la pandemia, es evidente que tanto las actitudes y los niveles de estrés interfieren en la calidad de atención de los pacientes, dado que, todo profesional de

la salud cumple un rol fundamental en la prestación del servicio, porque es el responsable del cuidado de los pacientes, velando por el bienestar físico, emocional y social conforme a la necesidad y situación de salud en que se encuentran (Espinoza, 2020). Por tanto, existe la necesidad de mejorar calidad de atención de los usuarios de salud y de incrementar la satisfacción de la población y de los propios trabajadores (Cueva & Pérez, 2020).

Por tanto, la pandemia debido al Coronavirus 2019 ha causado una urgente necesidad de investigar acerca de esta enfermedad y sus factores asociados, la misma merece una atención urgente por parte de los patrocinadores, investigadores y organismos reguladores nacionales e internacionales, dado que, son los responsables de formular las políticas de intervención que garanticen el bienestar de la población (OMS, 2020). Bajo estas premisas expuestas, surge la necesidad de estudiar el impacto que produce el COVID-19 en los niveles de estrés laboral y la actitud respecto a la calidad de atención que brinda el personal de enfermería. El abordaje de este punto es fundamental porque permitirá a los organismos reguladores, obtener mayor perspectiva para una intervención eficaz, con la finalidad de sostener la calidad de la atención de la población.

Los resultados del estudio permitirán elaborar y formular estrategias de intervención psicosocial, con la finalidad de generar en las familias actividades de unión, compenetración, entendimiento y disfrute. Esto no sólo beneficiará la salud mental de los integrantes de la familia sino la salud física ya que es sabido que lo mental repercute significativamente sobre lo físico. Es fundamental atender la salud mental y el bienestar social de los pacientes, en este contexto de la pandemia, es tan importante como atender la salud física. Esta situación puede desencadenar problemas significativos en salud mental en una gran parte de la población. Además, las personas con trastornos preexistentes son los más vulnerables (OPS, 2020).

Finalmente, el estudio cumple con los estándares propuestos por la OMS, esta organización afirma que, es un derecho fundamental de toda persona gozar de salud plena. Asimismo el derecho a la salud incluye el acceso oportuno, aceptable y asequible a servicios de atención de calidad (OMS, 2017). Por tanto, el abordaje del tema propuesto es pertinente y oportuno para cubrir los objetivos nacionales de salud. Por lo que, el estudio se enmarca bajo la dirección del siguiente objetivo: determinar la relación entre el estrés laboral y las actitudes durante la pandemia COVID-19 del personal de enfermería a nivel de la micro red de salud Cono Norte de Tacna, 2020.

## **Materiales y métodos**

El estudio corresponde al enfoque cuantitativo, debido a que, los datos son producto de mediciones, se representa mediante números (cantidades) y se deben analizar con métodos estadísticos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014; Carrasco, 2017). Es de nivel relacional, porque se caracteriza principalmente por poseer un análisis estadístico bivariado, es decir, de dos variables; la finalidad de este estudio es demostrar cómo se relacionan y/ asocian las variables, con una correlación y/o asociación que existe entre ambas variables (Supo, 2014; Cabel & Castañeda, 2014). El diseño de investigación es no experimental, porque no se realizó manipulación alguna de ninguna variable, y se observó los fenómenos en su ambiente natural para ser analizados y presentados (Hernández, et al., 2014). Es de corte transversal porque la variable en estudio será medida en una sola ocasión (Supo, 2014; Valderrama, 2002).

### ***Participantes***

La población de estudio estuvo constituida por todos los profesionales de enfermería que trabajan en la micro red de Salud Cono Norte de Tacna. Por tanto, el total de participantes en el estudio fue de 103 enfermeros. En este estudio no se utilizó ninguna técnica de muestreo, considerando al 100% de la población. Sin embargo, se tomó en cuenta algunos criterios de inclusión y exclusión. Criterios de inclusión, profesionales de enfermería que laboren la micro red Tacna y que acepten ser parte de estudio. Criterios de exclusión, a profesionales de enfermería que no respondieron adecuadamente la encuesta y de otras áreas de salud.

### ***Instrumentos***

Se utilizó la técnica de la encuesta, a través de la aplicación de dos instrumentos, tanto para el estrés y actitud, esta técnica busca conocer las respuestas de una determinada población de estudio, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos (Supo, 2014; Carrasco, 2017). Para la variable “Estrés laboral” se utilizó el instrumento denominado Test de Estrés Laboral, adaptado del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos, a partir del trabajo teórico de Hurtado-Monge (2018). El instrumento Test de Estrés Laboral consta de 12 ítems en los que se describen los síntomas más habituales asociados al estrés; y estos están dispuestos en una escala tipo Likert con seis opciones de respuesta de: “Nunca”, “Casi nunca”, “Pocas veces”, “Algunas veces”, “Relativamente frecuente”, “Muy frecuente”.

Para la variable “Actitud” se utilizó como instrumento la Escala de Actitudes ante el Confinamiento por Covid-19, elaborado por Matus y Matus (2020), quienes realizaron el análisis y la categorización de las representaciones sociales, así como la revisión de la literatura, a fin de iniciar la construcción de la escala. El instrumento consta de 36 ítems en escala tipo Likert con cinco opciones de respuesta de: 1= Nunca, 2 = Raramente, 3 = Ocasionalmente, 4 = Frecuentemente y 5 = Muy frecuentemente, distribuido en 3 dimensiones tales como: factor cognitivo, afectivo y conductual.

La validez de contenido de la Escala de Actitud se realizó a través del juicio de expertos, consultando con cinco profesionales especializados según los criterios de pertinencia, relevancia y claridad de los ítems. Para la confiabilidad, se realizó una prueba piloto con una muestra de 30 usuarios, y se analizó a través del alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de 0,833, la cual nos indica que posee una fiabilidad aceptable para el estudio.

### ***Análisis de datos***

Una vez aplicados los instrumentos a la muestra del estudio, n= 103 profesionales de enfermería y concluida la recolección de datos, se realizó el tabulado de datos y su procesamiento de la información, para elaborar una base de datos en el programa de Microsoft Office Excel y luego se trasladó al paquete Estadístico IBM SPSS versión 25 en español. Luego se realizó el análisis estadístico descriptivo y el estadístico inferencial, para contrastar las hipótesis de investigación y finalmente se analizó con estadísticos de correlación Tau b de Kendall para determinar el grado de correlación entre las variables del estudio.

## **Resultados y discusión**

### ***Resultados 1***

Después de examinar y procesar los datos, se presentan los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados, en primera instancia, se presentan resultados respecto a los datos sociodemográficos. La tabla 1 muestra los estadísticos descriptivos de la edad de los participantes de estudio, donde se observa un promedio de edad de 37 años, con una desviación estándar de 6,975 y entre los participantes, la edad mínima fue de 25 años, máxima de 52 años.

**Tabla 1***Estadísticos descriptivos de la edad de los profesionales de enfermería*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Edad	103	25	52	37,98	6,975
N válido (por lista)	103				

**Fuente:** Elaboración propia a partir del instrumento aplicado.

La tabla 2 muestra el sexo de los profesionales de enfermería de la micro red de salud - Tacna, del total de participantes (103), el 90,3% corresponden al sexo femenino y el resto con una menor proporción son de sexo masculino (9,7%).

**Tabla 2***Sexo de los profesionales de enfermería*

Sexo	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Femenino	93	90,3
Masculino	10	9,7
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir del instrumento aplicado.

La tabla 3 presentan los resultados respecto al lugar de trabajo de los profesionales de enfermería de la micro red de salud – Tacna. Estos reportes muestran que, el 26,2% laboran en el Centro de Salud La Esperanza, el 22,3% en el Centro de Salud Ciudad Nueva, el 18,4% en el Centro de Salud Alto Alianza, el 8,7% en el Puesto de Salud Cono Norte y en el Puesto de Salud Ramón Copaja respectivamente, y finalmente, con la misma proporción que corresponde al 7,8% laboran en el Puesto de Salud Intiorko y Centro de Salud Juan Velasco Alvarado respectivamente.

**Tabla 3***Puesto o centro de salud de procedencia de los profesionales de enfermería*

<b>Procedencia</b>	<b>Frecuencia (n)</b>	<b>Porcentaje</b>
Centro de Salud La Esperanza	27	26,2
Centro de Salud Ciudad Nueva	23	22,3
Centro de Salud Alto Alianza	19	18,4
Puesto de Salud Cono Norte	9	8,7
Puesto de Salud Ramón Copaja	9	8,7
Puesto de Salud Intiorko	8	7,8
Centro de Salud Juan Velasco Alvarado	8	7,8
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir del instrumento aplicado.**Resultados 2**

En relación al objetivo principal determinar la relación entre el estrés laboral y las actitudes durante la pandemia COVID-19 del personal de enfermería a nivel de la micro red de salud Cono Norte de Tacna, 2021. Se tiene los siguientes resultados: la tabla 4 muestra el contraste de la hipótesis sobre el estrés laboral y las actitudes en los profesionales de enfermería, que, después de realizar la prueba estadística, se obtuvo un p-valor de 0.003, este valor se encuentra por debajo del nivel de significancia (0.05); lo que significa que, existe una relación significativa entre la el estrés laboral y las actitudes, durante la pandemia COVID-19 del personal de enfermería a nivel de la micro red de salud Cono Norte de Tacna, 2021.

**Tabla 4**

*Contraste de hipótesis a través de la prueba estadística Tau b de Kendall sobre la actitud y estrés laboral del personal de enfermería*

			Estrés laboral	Actitud
Tau_b de Kendall	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,292**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	103	103
	Actitud	Coeficiente de correlación	,292**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	103	103

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

### ***Toma de decisión***

Dado que el p-valor está por debajo del nivel de significancia, en consecuencia, existe una relación significativa entre el estrés laboral y las actitudes, durante la pandemia COVID-19 del personal de enfermería a nivel de la micro red de salud Cono Norte de Tacna, 2021. En relación al primer objetivo secundario “determinar los niveles de estrés laboral durante la pandemia COVID-19 del personal de enfermería a nivel de la micro red de salud Cono Norte de Tacna, 2020”, se tiene lo siguiente: En la tabla 5 se muestra los resultados respecto al nivel de estrés de los profesionales de enfermería, de los 103 profesionales, el 57,3% presenta un nivel leve de estrés, seguido del 38,8% presenta un nivel moderado, y sólo un 3,9% de los profesionales presentan un nivel severo de estrés. Esto significa que a pesar de la situación actual que padece toda la sociedad, sobre todo los profesionales de la salud, los enfermeros en un alto porcentaje presentan un nivel bajo de estrés.

**Tabla 5**

*Estrés laboral de los profesionales de enfermería de la micro red de salud Cono Norte de Tacna*

<b>Estrés laboral</b>	<b>Frecuencia (n)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Leve	59	57,3
Moderado	40	38,8
Severo	4	3,9
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la escala de estrés.

En relación al segundo objetivo secundario “evaluar las actitudes durante la pandemia COVID-19 del personal de enfermería a nivel de la micro red de salud Cono Norte de Tacna, 2020”, se tiene lo siguiente: En la tabla 6 se muestra los resultados respecto a la actitud de los profesionales de enfermería, de los 103 profesionales, el 84,5% presentan una actitud poco favorable y el 15,5% muestran actitudes favorables durante la pandemia COVID-19. Es decir, un alto porcentaje de los enfermeros muestran una actitud poco favorable frente a la situación actual, no obstante, muchos profesionales muestran actitudes favorables, asimismo, no se encontró ningún profesional con una actitud desfavorable, lo que significa que, los profesionales de enfermería poseen una convicción positiva de seguir haciendo frente a la situación actual de la sociedad.

**Tabla 6**

*Actitud de los profesionales de enfermería de la micro red de salud Cono Norte de Tacna*

<b>Actitud</b>	<b>Frecuencia (n)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Poco favorable	87	84,5
Favorable	16	15,5
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la escala de actitudes.

## **Discusión**

El impacto de la pandemia por COVID-19, supone un reto significativo para al personal de salud, por la naturaleza propia de su trabajo, muchas veces en condiciones inseguras por el riesgo de contagio y emocionalmente exigentes, según Ybasetta y Becerra (2020). Asimismo, puede repercutir en la calidad de atención que ofrecen a los pacientes. Respecto a la implicancia a nivel emocional, haciendo hincapié en el nivel de estrés laboral que puede ocasionar la pandemia, se tiene encontró que, el 57,3% presenta un nivel leve de estrés, seguido del 38,8% presenta un nivel moderado, y sólo un 3,9% de los profesionales presentan un nivel severo de estrés. Estos resultados guardan similitud con los reportados por León (2020), quien encontró un nivel medio del estrés laboral en más del 30% de los participantes. Bajo la misma línea, Lecca (2020) refiere que el nivel del estrés laboral fue predominantemente leve (43,3%). No obstante, existen estudios que muestran un alto nivel de estrés, tal como muestra Marquina (2020), quien encontró altos

niveles de estrés en el 60,4% de la población estudiada, y sólo el 1,4% presentaba un nivel bajo. Lo que significa que, existen grupos de población que afrontan de diferentes maneras la situación actual, lo cual puede deberse a múltiples factores como la organización de la institución, implementación de medidas de bioseguridad, motivación, vocación, etc., lo que a merita una profundización al respecto.

El impacto a nivel actitudinal también es variante, en el presente estudio se encontró que, el 84,5% presentan una actitud poco favorable y el 15,5% muestran actitudes favorables durante la pandemia COVID-19. Estos resultados guardan relación con el estudio de Ríos (2020), quién menciona que las actitudes han sido en su mayoría favorables y las prácticas en su mayoría adecuadas. Además, este autor añade que, una gran mayoría de los encuestados coincidieron en que la pandemia por COVID-19 finalmente será controlada con éxito (66,28%), lo que refuerza la actitud favorable que muestran los profesionales; asimismo, Pérez (2020) en su estudio muestra que, las actitudes del personal de salud frente a la pandemia están caracterizadas por un conocimiento sobre la misma, presencia de reacciones emocionales esperadas ante lo desconocido y acciones favorables hacia la familia.

Finalmente, el estrés laboral y las actitudes de los profesionales de enfermería, tienen una relación significativa entre ambas variables ( $p$ -valor = 0,003). Lo que significa que, debido al contexto actual en el que se desenvuelven los profesionales de enfermería, esta situación afecta tanto el estrés laboral y las actitudes de los profesionales. Sin embargo, Peña y Gómez (2018) no encontraron la existencia de alguna relación significativa entre el estrés laboral y las actitudes. Por tanto, es meritorio seguir abarcando este aspecto para determinar esta relación considerando otras variables.

En síntesis, el mayor problema encontrado radica en las implicancias emocionales que ocasiona la pandemia, específicamente sobre el nivel de estrés y las actitudes del profesional de enfermería, bajo este contexto, se exhorta a las autoridades de turno tales como el Gobierno Regional, el Ministerio de Salud, las Direcciones Regionales y otras dependencias administrativas del sector salud, a tomar acciones efectivas respecto a esta problemática, con la finalidad de salvaguardar el bienestar del personal de salud (Ybasetta & Becerra, 2020).

## Conclusiones

En primer lugar, a un nivel de significancia del 5%, existe una relación significativa entre el estrés laboral y las actitudes, durante la pandemia COVID-19 del personal de enfermería a nivel de la micro-red de salud Cono Norte de Tacna, 2021 (p-valor=0.003). En segundo término, el 57,3% de los profesionales de enfermería presentan un nivel leve de estrés, seguido del 38,8% que presenta un nivel moderado, y sólo un 3,9% de los profesionales presentan un nivel severo de estrés. En tercera y última instancia, se observó que el 84,5% de los enfermeros presentan una actitud poco favorable y el 15,5% muestran actitudes favorables durante la pandemia COVID-19.

A la luz de estas conclusiones, se recomienda a la dirección y las autoridades de la micro red de salud Cono Norte - Tacna, tomar acciones oportunas con el propósito de promocionar un adecuado estilo de vida saludable a nivel emocional, disminuyendo el riesgo de sufrir estrés y mejorar la calidad de atención. Asimismo, al personal de enfermería de la micro red de salud, realizar actividades como: tomarse un descanso, establecer metas razonables con incentivos, organizar un plan de trabajo, aprovechar el tiempo libre, entre otras actividades que propicien la reducción de la ansiedad y el estrés. Por último, a los investigadores, profundizar acerca de otros factores que alteran el ambiente laboral, además de los aspectos emocionales como el estrés y la actitud del personal de salud.

## Referencias

- Cabel, J., & Castañeda, R. (2014). *Proyecto de investigación en ciencias médicas: guía de análisis y ejecución*. Lima, Perú: San Marcos.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Cueva, D. R., & Pérez, M. J. (2020). *Expectativas y percepción de la calidad de atención del usuario externo del Centro de Salud 'La Tulpuna' 2019*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Espinoza, B. C. (2020). *Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital Santa Rosa, 2019*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Federico Villarreal.

- Gallardo, I. (25 de Setiembre de 2020). Estrés. Cuidateplus. <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/estres.html>
- García, N. (2018). *Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia. Piura, 2018*. [Tesis de licenciatura]. Universidad San Pedro.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6° ed.). México: McGraw-Hill.
- Lecca, J. P. (2020). *COVID-19: Relación entre comunicación y estrés laboral en el personal asistencial de los Centros de Salud-MINSA Llacuabamba y Parcoy*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.
- Leon, P. L. (2020). *Estilo de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en tiempos del COVID-19. Hospital III-E, Es Salud - La Libertad*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.
- Made for Minds. (26 de Marzo de 2020). OMS: el impacto psicológico del COVID-19 en la sociedad no debe ser ignorado. DW Made for Minds. <https://www.dw.com/es/oms-el-impacto-psicol%C3%B3gico-del-covid-19-en-la-sociedad-no-debeser-ignorado/a-52925095>
- Marquina, R. J. (2020). Autopercepción del estrés en aislamiento social en tiempos de covid-19. *Revista ConCiencia EPG*, 5 (1), 85-99. doi:<https://doi.org/10.32654/CONCIENCIAEPG.5-1.6>
- Matus, E., & Matus, L. (2020). Escala de actitudes hacia el confinamiento por Covid-19: propiedades psicométricas. *Zenodo*, 1-20. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3840712>
- Matus, E., Matus, L., Florez, A., Tejeir, C., López, A., Araguas, N., & Stanziola, M. (2020). Propiedades psicométricas de la escala PSS10-UCLA de estrés percibido en situación de Covid-19 en Panamá. *Zenodo*, 1 (10). doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.3951184>
- Ministerio de Salud. (19 de Octubre de 2020). Proteger tu salud mental durante el aislamiento social por el coronavirus (COVID-19). Ministerio de Salud del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/8797-proteger-tu-salud-mental-durante-el-aislamiento-social-por-elcoronavirus-covid-19>
- Morroco, E. K. (2018). *Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno, 2017*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional del Altiplano.

- Organización Mundial de la Salud. (29 de diciembre de 2017). Salud y derechos humanos. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). El impacto de la respuesta a la pandemia de la COVID-19 en otras investigaciones sanitarias. *Boletín de la Organización Mundial de la Salud*, 98(9), 581-644. doi:<http://dx.doi.org/10.2471/BLT.20.252270>
- Organización Panamericana de la Salud. (2020). Cuidado y autocuidado de la salud mental en tiempos de COVID-19. Organización Panamericana de la Salud. [https://www.paho.org/per/index.php?option=com\\_content&view=article&id=4546:cuidado-yautocuidado-de-la-salud-mental-en-tiempos-de-covid-19&Itemid=1062](https://www.paho.org/per/index.php?option=com_content&view=article&id=4546:cuidado-yautocuidado-de-la-salud-mental-en-tiempos-de-covid-19&Itemid=1062)
- Organización Panamericana de la Salud. (2020). Salud mental y COVID-19. Organización Panamericana de la Salud. <https://www.paho.org/es/salud-mental-covid-19>
- Ortego, M., López, S., & Álvarez, M. (2005). Tema 4. Las actitudes. En *Ciencias Psicosociales*. Open Course Ware.
- Pérez, C. (2020). Actitudes frecuentes en una población de Alamar ante la COVID 19 en tiempo real. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19 (5), 1-11. <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/3411>
- Plataforma digital única de Estado Peruano. (11 de Abril de 2020). La salud mental en tiempos de COVID-19. Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/saludpol/noticias/112161-la-salud-mental-entiempos-de-covid-19>
- Rios, C. M. (2020). Conocimientos, actitudes y prácticas hacia COVID-19 en paraguayos el periodo de brote: una encuesta rápida en línea. *Revista de salud pública Paraguay*, 10 (2), 17-22. doi:<http://dx.doi.org/10.18004/rspp.2020.diciembre.17-22>
- Sabater, M. (1989). Sobre concepto de actitud. *Anales de Pedagogía* (7), 159-187. <https://revistas.um.es/analespedagogia/article/view/287671/208941>
- Supo, J. (2014). *Seminarios de investigación científica - Metodología de la investigación para las ciencias de la salud* (2° ed.). Arequipa, Perú: Bioestadístico EIRL.

- Torrades, S. (2007). Estrés y burn out: Definición y prevención. *Divulgación sanitaria*, 26 (10), 104-107. <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4pdf-13112896>
- Valderrama, S. (2002). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Valero, N. J., Vélez, M. F., Duran, Á. A., & Torres, M. (2020). Afrontamiento del COVID-19: estrés, miedo, ansiedad y depresión. *Enfermería Investiga, Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión*, 5 (3), 63-70. <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/913/858>
- World Health Organization. (4 de November de 2020). COVID-19. WHO Web Site. <https://covid19.who.int/>
- Ybaseta, J., & Becerra, B. (2020). El personal de salud en la pandemia por COVID-19. *Revista Médica Panacea*, 9 (2), 72-73. doi:<https://doi.org/10.35563/rmp.v9i2.322>