

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud del Servicio de
Emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas, 2023**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el título de Segunda Especialidad Profesional de
Enfermería: Emergencias y Desastres

Autores:

Cristian Grandez Mas

German Rojas Fernandez

Asesor:

Dra. Luz Victoria Castillo Zamora

Lima, 2023

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DEL TRABAJO
ACADÉMICO

Yo, Luz victoria Castillo Zamora, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud del Servicio de Emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023”** de los autores Cristian Grandez Mas y German Rojas Fernandez, tiene un índice de similitud de 13% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 06 días del mes de junio del año 2023

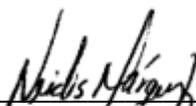


Dra. Luz victoria Castillo Zamora

**“Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud del
Servicio de Emergencia en el Hospital María Auxiliadora,
Amazonas 2023”**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad
Profesional de Enfermería: Emergencias y Desastre



Mtra. Neidis Milagros Márquez Acebedo

Lima, 12 de junio de 2023

Tabla de contenido

Resumen.....	6
Abstract	7
Capítulo I	8
Planteamiento del problema.....	8
Identificación del Problema	8
Formulación del problema	11
Problema general	11
Problemas específicos.....	11
Objetivos de la Investigación.....	11
Objetivo General.....	11
Objetivo Específicos	11
Justificación	12
Justificación Teórica.....	12
Justificación Metodológica	12
Justificación Práctica y Social	13
Presuposición Filosófica	13
Capítulo II.....	14
Desarrollo de las Perspectivas Teóricas.....	14
Antecedentes de la Investigación.....	14
A Nivel Internacional	14
A nivel Nacional	15
A Nivel Local	17
Marco Teórico.....	18
Estrés Laboral	18
Calidad de atención.....	25
Bases Teóricas	28
Definición conceptual.....	30
Capítulo III.....	31
Metodología	31
Descripción del lugar donde se realizará el estudio.....	31
Población y muestra.....	31
Población	31

Muestra	31
Tipo y Diseño de Investigación	32
Formulación de hipótesis	32
Hipótesis General.....	32
Hipótesis Específicas	32
Identificación de Variables	33
Operacionalización de Variables	34
Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos	35
Proceso de Recolección de Datos	36
Procesamiento y Análisis de Datos.....	36
Consideraciones Éticas	36
Justicia	37
Autonomía	37
Beneficencia	37
No maleficencia	37
Capítulo IV.....	38
Administración del Proyecto de Investigación	38
Cronograma de Ejecución.....	38
Presupuesto	39
Referencias Bibliográficas	40
Apéndices.....	46

Resumen

El presente proyecto de estudio titulado, Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, cuyo objetivo es determinar la relación entre el estrés laboral y calidad de atención del personal de salud del Servicio de Emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023. El estudio será de tipo cuantitativo, relacional y transversal. El tamaño de la muestra comprenderá de 65 participantes. La técnica que se aplicará será la encuesta y el instrumento, un cuestionario, Asimismo, con el propósito de determinar la validez se realizó a través de juicio de expertos (apéndice 2 y 5) y la confiabilidad mediante el alfa de Crombach, lo cual mediante un monitor piloto fue aplicado al 10% de la población. En tal sentido, se evidenció una confiabilidad de 0.89 en el instrumento estrés laboral y 0.84 en la atención de calidad (apéndice 3 y 6). En cuanto a la recolección de la información se coordinará con los decisores de la entidad sanitaria para su conformidad, previo consentimiento de los participantes calificados según criterios de la investigación.

Palabras clave: estrés laboral, calidad de atención.

Abstract

The present study project entitled: work stress and quality of care of the health personnel of the emergency service in the Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023, whose objective will be to determine the relationship between work stress and quality of care of the health personnel of the emergency service in the Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023. The study will be quantitative, relational and cross-sectional; the sample size totals 65 participants; the survey technique will be used and the instrument will be a questionnaire, likewise, to determine the validity it was done by expert judgment (appendix 2 and 5) and the reliability by Crombach's Alpha through a pilot monitor applied to 10% of the population, a reliability of 0.89 was evidenced for the work stress instrument and 0.84 in the quality care instrument (appendix 3 and 6). The data collection will be coordinated with the decision-makers of the health entity for their agreement, with the prior consent of the qualified participants according to the research criteria.

Key words: work stress, quality of care.

Capítulo I

Planteamiento del problema

Identificación del Problema

Se considera al estrés laboral como una enfermedad psicológica de gran impacto negativo en la salud, que conduce a esfuerzos excesivos de los órganos y sistemas. Esto conlleva al desgaste de cada estructura consiguiendo debilitar y agotar su potencia. En efecto, Europa sostiene que el 50% es debido a la baja calidad laboral y genera un gasto por sobre los 20 millones de euros anuales, ubicando en peligro la vida del trabajador y sobre la entidad infliere con la satisfacción del usuario (Miranda, 2019).

Al respecto, Portero (2019) considera al trabajo como lugar de alto riesgo y ocasiona 2.8 millones de muertes por año, el estudio enfoca que los servicios de emergencias y urgencias hospitalarias en diversas entidades sanitarias muestran inseguridad para el trabajador con 37%. En otra perspectiva, se afirma también a los ambientes laborales como desfavorables y que están ligados a la sobrecarga laboral, inestabilidad laboral, salarios insuficientes, clasificando a estos indicadores como carentes de integridad y se comportan como negativos para la salud mental (Montero y Pareja, 2018).

Por su parte, la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental (ORCSM, 2020), presentó datos importantes sobre estado mental del trabajador de salud, el resultado es poco alentador, indicando que el 69.1 millones de trabajadores de salud padecen de trastornos psicológicos, entre ellos existen otros indicadores preocupantes, como la depresión que suma el 30.3 millones, alteración del sueño en un 29.1 millones, las complicaciones somáticos el 20.4 millones. En comparación al género, la incidencia en el sexo femenino es superior a varones de 30.1% en mujeres y varones el 23.4%. Esto explica la necesidad en las entidades sanitarias y cada vez la pendiente sigue en dirección a punto alto, pues se afirman que los

métodos y estrategias que se plantean no han generado resultados satisfactorios hasta el momento.

Según Peña et al. (2019) señalan que reducir a límite los problemas psicológicos es importante para la funcionalidad ideal del profesional de salud, sin embargo, añade que existen datos irrelevantes sobre el estrés laboral con un total de 72.45% en desfavorable. Asimismo, las actividades que se ejercen son afectadas en un 36%. Por consiguiente, se afirma que la vitalidad del trabajador y la prestación de servicio al cliente carecen de calidad, lo mismo que atentan la estructura y sistema que debe seguir el trabajador durante su desempeño laboral (Duque et al., 2019).

El estado de México reportó un 59.5%. Además, el profesional de salud presenta estrés en el trabajo, que en su mayor está integrado a la deficiencia de los ambientes laborales, pero también al aumento de las atenciones. En tal sentido, se señalan que la inseguridad laboral es clasificada como moderados y leves, puesto que las alteraciones son principalmente enfermedad mental, gastrointestinal y circulatoria. Igualmente, en la parte social provocan percepción negativa y consigue desconfianza e inseguridad en la profesión, en tanto, los analistas advierten esta problemática debido que la incidencia es cada vez más compleja (García1 et al., 2020).

Del mismo modo, en el Perú, esta problemática se advierte como un factor destructor silencioso, donde actualmente se considera una de las causas más importantes, lo cual no es atendida como se debería. Los estudios datan que la mitad de 204 participantes evidencian enfermedades relacionadas al estrés laboral provocado por los entornos laborales precarios, la interrelación de pares, la demanda laboral e implican a indicadores no funcionales y no acorde al contexto de los ambientes de trabajo, pues el trabajador es quien directamente padece estas consecuencias (Bazualdo, 2018).

Por su parte, Cubas (2018) argumenta en base a su estudio sobre la incidencia del estrés laboral y califica como un factor negativo constante en los trabajadores, expresándose en la facultad emocional deficiente en 53% y la calidad laboral en 68%. Según estos niveles se fundamenta como causa principal para mejorar la salud mental del trabajador, en efecto estas variables provocan limitaciones no solo en la dimensión psicológica, sino también en la integridad física, el clima laboral, el desempeño laboral, en más amplio la parte económica y social en el país.

Por su parte, De la Cruz (2018) investigó estas variables cuidadosamente sobre estrés en el trabajo y atención en el Servicio de Emergencia a nivel hospitalario, en virtud de la importancia y coherencia que deben presentar los indicadores sistemáticos del trabajo y del trabajador asalariado, por consiguiente verifica que el estrés laboral no muestra datos satisfactorios en 47.9%. Además, influye en las actividades ejecutadas en 42.4% como desfavorable, en base a esta perspectiva acuña a las teorías existentes como base esencial de formular lineamientos funcionales para los regímenes laborales saludables.

Por lo tanto, se afirma que en la región Amazonas la entidad hospitalaria María Auxiliadora, no es ajeno a esta problemática, los indicadores señalados anteriormente como desfavorables, están presentes en el contexto de este nosocomio. Durante el desempeño de las actividades se revelan conceptos de incidentes sucesivos en relación a esta problemática, Algunos testifican frecuencia de visitas a consultorios psicológicos, donde expresan malestar e impaciencia, cansancio, desgano, depresión, otros expresan agresividad entre pares y usuarios, predicen como causa principal al clima laboral deficiente y la desconfianza con los directivos. Al mismo tiempo, carencias de los ambientes laborales, demanda de pacientes y escaso personal asistencial. En consecuencia, las condiciones no óptimas del contexto laboral, está generando insatisfacción en el personal de salud. Asimismo, se está patentando una deficiencia con la calidad de atención.

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y calidad de atención del personal de salud del Servicio de Emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión psicosomática y calidad de atención del personal de salud del Servicio De Emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023?

¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023?

¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y calidad de atención del personal de salud del Servicio De Emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023?

¿Cuál es la relación entre la demanda laboral y calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar la relación entre el estrés laboral y calidad de atención del personal de salud del Servicio De Emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023

Objetivo Específicos

Identificar el nivel de estrés laboral en el personal de salud del Servicio de Emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas.

Identificar el nivel de calidad de atención del personal de salud del Servicio de Emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas.

Determinar la relación entre el estrés laboral en su dimensión psicosomática y calidad de atención del personal de salud del Servicio de Emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas.

Determinar la relación entre el estrés laboral en su motivación laboral y calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas.

Determinar la relación entre el estrés laboral en sus condiciones laborales y calidad de atención del personal de salud del Servicio de Emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas.

Determinar la relación entre el estrés laboral en su demanda laboral y calidad de atención del personal de salud del Servicio de Emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas.

Justificación

Justificación Teórica

La investigación alcanzará un abordaje teórico consistente, pues parten de conceptos teóricos afirmados y los resultados que se obtengan fortalecerán al conocimiento científico actual. Además, de consensuar las teorías existentes, impulsará a formular indicadores idóneos al contexto de trabajo. Por lo tanto, optimizar el servicio prestado al paciente. Así también, permitirá conocer la relación entre, estrés laboral y calidad de servicio en el Hospital María Auxiliadora en Amazonas.

Justificación Metodológica

El aporte se fundamenta en la metodología aplicada en cada etapa, considerando el nivel de estudio. Asimismo, se considera instrumentos de medición sobre las variables que cumplen con los criterios científicos, lo cual pretende ubicar y ejecutar en otro contexto semejante. En tal sentido, los resultados obtenidos se utilizarán como referencias y datos relevantes en las futuras investigaciones.

Justificación Práctica y Social

El aporte constituye para los trabajadores de salud y la población atendida, que motive y promueva plantear indicadores estratégicos para satisfacer al trabajador, potenciando la salud psicológica, emocional y física. Además, se evitará complicaciones mayores a futuro, por ello se enfoca en optimizar la vitalidad en el trabajador, así también la calidad de servicio prestado a la persona, siendo parte fundamental para los logros institucionales.

De acuerdo a los resultados, la dirección del hospital promoverá capacitaciones para mejorar la salud mental del trabajador asistencial y por consiguiente la calidad de atención.

Presuposición Filosófica

Todo trabajo es un don que Dios ha otorgado al hombre, que se ocupe y se ejercite formando parte elemental de la buena salud. Es el medio de subsistencia. En el principio, no se manifestaba como carga o fatiga, pues cuando el ser humano cae en pecado se torna en agotamiento. El hombre fue formado según la semejanza misma de Dios, dotado de facultades con la capacidad de distinguir entre lo correcto e incorrecto. Dios bendijo al ser humano, concediéndole el trabajo como bendición, indicando a producir, colmar la tierra y señorear de todo lo que ha sido creado (Génesis: 3).

Al respecto, el Rey Salomón, explica que no hay cosa mejor que el hombre viva alegre, que coma y beba de todo su trabajo con buena obra, debido a que todas las cosas que están bajo el cielo son breves (Eclesiastés 3:14). Del mismo modo, Pablo escribe carta a sus hermanos de Corintos, recordándoles que todas las cosas deben ser echas con amor, en este sentido, el hombre vivirá en paz (1Corintios 16:14).

Capítulo II

Desarrollo de las Perspectivas Teóricas

Antecedentes de la Investigación

A Nivel Internacional

Gorozabel (2021) investigó sobre, el estrés laboral y calidad en la prestación de servicio en la unidad de emergencia del hospital Básico Dr. Carlos del Pozo Melgar, Muisne; con el objetivo de examinar el estrés laboral y calidad en la prestación de servicio de la unidad de emergencia del hospital mencionado. La metodología aplicada fue cuantitativa, transversal y relacional. Los participantes en el estudio fueron 49 trabajadores de salud y 800 pacientes. Los resultados muestran un valor alto de estrés, con bajo valor en calidad de servicio. Concluye en que existe una relación directa en las variables estudiadas.

Cachiguango (2020) efectuó un trabajo académico titulado, Estrés laboral y calidad de servicio en el hospital Alberto Correa Cornejo 2018, cuyo objetivo fue identificar el estrés laboral y calidad de servicio en el hospital mencionado. En el estudio utilizó el enfoque cuantitativo, transversal y relacional, con una muestra de 30 participantes, para recolectar la información aplicó la técnica de la encuesta, obteniendo como resultados el 50% de estrés laboral bajo y 50% de nivel medio y un nivel bueno de calidad de servicio.

Según Suárez et al., (2019), en Ecuador, investigó sobre la percepción del paciente y eficacia del trabajador de salud en el establecimiento CAI III, Milagro, el objetivo fue estimar la percepción del paciente y eficacia del trabajador sanitario en el establecimiento mencionado. Según el estudio consideró la metodología cuantitativa, relacional y diseño transversal, con la técnica de la encuesta y el formulario con preguntas, así también tuvo una muestra de 370 participantes, según los resultados los participantes mostraron una percepción y eficacia del trabajador de salud en 48%. Por lo tanto, la percepción y calidad de atención es regular.

Párraga et al., (2018), en su estudio, El burnout, estrés percibido y satisfacción laboral en la atención hospitalaria, tuvo el objetivo de valorar la incidencia de estas variables categóricas, aplicando el enfoque cuantitativo, observacional y transversal. La técnica utilizada fue la encuesta y un formulario de enunciados para obtener la información, en efecto los resultados mostrados fueron el 20% de burnout alto, una correlación de estrés al aumentar el grado de burnout. En conclusión, la incidencia mayor de estrés produce insatisfacción del trabajador.

Álvarez y Gutiérrez (2018) investigaron sobre, el trabajo y la calidad de atención en la unidad ginecológica. El objetivo fue identificar el estrés en el trabajo y la calidad de atención en la unidad Ginecológica. La metodología aplicada fue cuantitativa, transversal y relacional. Asimismo, se empleó la técnica de la encuesta. Los participantes fueron 27 personales de salud y 20 pacientes. El estudio alcanzó un resultado de 52% de nivel medio, y un 41% bajo; asimismo, la calidad del servicio es bajo. En la conclusión muestran, que el estrés en el trabajo y la calidad de servicio tienen relación directa.

A nivel Nacional

Gutierrez (2021), en Perú investigó sobre, el estrés en el trabajo y eficacia en el servicio del trabajador de salud en el Hospital Municipal de Guayaquil, cuyo objetivo fue, establecer la relación del estrés en el trabajo y eficacia en el servicio del trabajador de salud en el Hospital Municipal de Guayaquil, la metodología considerada fue cuantitativa, transversal y relacional. La técnica aplicada fue la encuesta, con 80 participantes. Los resultados indican un nivel bajo en el dominio psicosomático con 81.25% y la motivación laboral con 47.50%, la condición laboral 82.50% y demanda laboral 86.25%. En la conclusión indican, que el trabajador de salud alcanzó un indicador bajo de estrés laboral y un alto grado de calidad de atención ejercida.

Alfaro (2020), en su investigación cuyo título fue Causas psicosociales y estrés en el contexto del trabajador en la Micro Red Ocobamba en tiempo de epidemia, tuvo el objetivo de identificar la relación psicosocial y estrés en el contexto del trabajador en la Micro Red Ocobamba en tiempo de epidemia. Aplicó la metodología cuantitativa, transversal y relacional, teniendo un total de 72 participantes. El resultado obtenido en los factores psicosociales es de nivel alto en 51.4%, moderado 29,2% y bajo 1.4%. Asimismo, el estrés laboral el 41.7% de nivel bajo, medio 37.5% y alto 20.8%. En la conclusión muestra que existe asociación directa según los objetivos planteados del estudio.

Asimismo, Chucle y Gutiérrez (2019), en Perú, realizaron un estudio sobre el estrés y el desempeño profesional en la unidad de emergencia del establecimiento de salud, con el objetivo de determinar la correlación entre estrés y el desempeño profesional en la unidad de emergencia del EESS, San Juan de Dios. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, relacional y transversal. Los participantes fueron un total de 49 personas. Los resultados, muestran que el 95.9% de estrés y el 87.5% atención regular. Por lo tanto, el estrés y la atención de salud son variables independientes.

Según, Lazo y Sánchez (2018) investigaron sobre, el estrés en el trabajo y calidad de atención profesional, en la unidad de emergencias del hospital San Martín de Pangoa, con el objetivo de identificar la asociación entre estrés en el trabajo y calidad de atención profesional, en la unidad de emergencias del hospital San Martín de Pangoa. Además, consideró la metodología cuantitativa, no experimental, relacional y transversal. **La técnica de la encuesta.** Los hallazgos muestran un bajo valor de estrés con 100% y 78% regular frente a la calidad de servicio. Por lo tanto, las variables estudiadas no guardan relación.

De la Cruz (2018), en Perú realizó un trabajo sobre, el estrés en el trabajo y atención profesional en el área de Emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Carhuaz, cuyo objetivo fue identificar la relación entre, estrés en el trabajo y atención profesional en el

área de emergencia del hospital mencionado. El estudio fue de tipo cuantitativo, nivel relacional, transversal, aplicada a una muestra de 92 participantes. Se aplicó la técnica de la encuesta y el cuestionario. En los resultados, evidencia que el 47.9% estrés en el trabajo y el 42.4% la atención es media. En la conclusión muestra que las variables guardan relación significativa.

A Nivel Local

No existen investigaciones realizadas coherentes al presente estudio.

Marco Teórico

Estrés Laboral

Definición Conceptual.

Gómez et al. (2021) conceptualiza al estrés en el trabajo como una inestabilidad que surge entre las exigencias y la presión de un contexto laboral donde se desempeña el individuo. Se argumenta a esta incidencia como poner a prueba la capacidad del ser humano emocional. Además, de la insatisfacción e implica en la productividad laboral.

Del mismo modo, se considera a este trastorno como alteración central que persiste cuando existe una sobrecarga laboral y las habilidades del trabajador suelen perder de vigor. En consecuencia, el profesional de salud siente el agobio, la desesperación por que percibe no cumplir con la tarea y los objetivos planteados durante su jornada laboral según indica la Organización Iberoamericana de Seguro Social (OISS, 2021).

Al respecto también, teoriza como una reacción inesperada adaptable o no de los órganos y sistemas a consecuencia de la insatisfacción en el contexto laboral, además, de percibir incumplimiento de las entidades empleadoras en la calidad de los derechos laborales, por consiguiente el asalariado se encuentra en el lugar de trabajo sobre estimado, lo que repercute en su calidad física, emocional y mental (Ortiz, 2020).

El estrés es un trastorno mental que surge en el contexto laboral, debido a niveles altos de las tareas durante las jornadas laborales, ello genera una inadecuada equidad entre demanda laboral y la capacidad para cumplir las responsabilidades entregadas. Desde el contexto social caracteriza al trabajador como un sujeto dependiente, carente de derechos laborales pero descritos y constatadas que las entidades deben otorgar al trabajador (Zaitouni, 2020).

Dimensiones.**Expresiones Psicosomáticas.**

Las alteraciones psicosomáticas en el trabajo, consiguen agotar las estructuras del organismo, y su episodio está generada por varios factores, los mismos que inducen al esfuerzo excesivo de las funciones para cumplir con las exigencias laborales. Se han registrado varios indicadores psicosomáticos como parte del estrés: el nerviosismo, la ansiedad, la irritabilidad, falta de motivación y concentración durante el desempeño de actividades; en efecto los trabajadores buscan estrategias como mejorar esta situación, sin embargo, consiguen desánimo debido a la deficiente protección desde las entidades empleadoras que carecen de tomas de decisiones (OISS, 2021).

Motivación Laboral.

La motivación desde un enfoque positivista faculta satisfacción al ser humano ya que, constituye como elemento necesario y vital para la supervivencia, lo que determina la interrelación entre la persona y los estímulos recibidos en el ambiente de trabajo y sus propuestas de las organizaciones para cumplir con sus indicadores. Además, explica al anhelo del trabajador en expresar su voluntad y esfuerzo por conseguir el cumplimiento de las metas y garantizar en satisfacer sus necesidades. La preocupación de los individuos es que las entidades empleadoras muestren proteger la salud, proponiendo el desarrollo personal, la autorrealización, accesibilidad, creando ambientes en condiciones saludables, con el único propósito de fortalecer y confortar el derecho pleno del trabajador (Peña y Villon, 2018).

Condiciones Laborales.

Las condiciones laborales, se basa en la calidad que muestra el ambiente de trabajo a los individuos asalariados, desde otra perspectiva más sustentable es el cumplimiento de los derechos laborales íntegros al individuo, sin embargo, estudios cercanos explican que las

carencias en el contexto de trabajo es un tema preocupante, los mismos que ocasionan daños físico, psicológico y mental (Castro et al., 2018).

El trabajo es el lugar que mayor tiempo vive las personas, ello concede la subsistencia de la persona y familia, por consiguiente, las características que reflejan los entornos laborales definen también la calidad de salud laboral. Cuando se estudia a las condiciones como tal se argumenta de ello que no solo evalúan la parte física sino también varios tipos de elementos de iluminación, confort, tipo de accesorios, máquinas, la contaminación, la organización, jornada laboral y descansos expuesto, por la Organización Internación del Trabajo (OIT, 2020).

Demanda laboral.

Hace referencia al rol y el tiempo determinado para la ejecución de las actividades programadas al usuario. Al respecto, el trabajador de salud padece en gran medida, generado por aumento de pacientes y el escaso recurso asistencial, lo que genera desequilibrio entre el rol y la oportunidad de atender al paciente. El trabajo se torna extensos lo que conlleva a sobrecarga laboral, falta de concentración, desgaste corporal y mental, además, por presión ejercida por la organización (OISS, 2021).

Factores.

Exigencia laboral.

En el sector salud la demanda de pacientes es importante, pues la cantidad de pacientes sobre pasa la estimación por cada prestador de servicio, en efecto se impulsa a los factores negativos que consigan la aparición de diferentes enfermedades crónicas y agudas. Los conceptos teóricos existentes siempre categorizan que los extremos de las edades y personas con morbilidad son los más susceptibles, en algunos casos las situaciones es compleja, puesto que la diversidad de las actividades realizadas no son efectivas, en efecto los especialistas no se tiene y los recursos materiales no son adecuados (Barea, 2018).

Los Recursos Laborales.

De acuerdo al Instituto Nacional de seguridad y salud en el trabajo INSST, (2021), explica la importancia en la demanda de pacientes en los centros sanatorios públicos es cada vez más exigentes, en efecto indica que se necesita tomar medidas factibles que ayuden a mitigar el esfuerzo generado por el trabajo, entonces es meritorio que los bienes laborales como el aspecto físico, la parte psíquica, social y/u organizativa en su concepto laboral dentro de una institución este centrada en conducir al cumplimiento de metas y también al desarrollo profesional. Sin embargo, la falta de consensar estos lineamientos acordes a la problemática aún queda por investigar, pues la carencia en calidad de recursos laborales es importante.

Recursos humanos.

Según el Ministerio de Sanidad (2022) plantea que el sector salud en su unidad tiene la plena facultad de garantizar la seguridad del trabajador de salud desde el órgano central hasta la entidad más alejado. En este sentido, el método de planificar, organizar y ejecutar lineamientos que estén enfocados en la capacidad actualizada del recurso humano de salud es una herramienta certera y eficaz, para promover una atención de calidad. Cuando se logre estos linimentos se tiene que implementar los recursos necesarios y de calidad en tecnología y habientes, los mismos que motiven a cumplir las metas de forma satisfactoria. Puesto que la calidad de salud es el papel fundamental donde se debe tener el impulso de todas las organizaciones públicas y privadas.

Principales tipos de estrés.

Estrés episódico.

Es frecuente la fatiga ante sucesos o eventos positivos o negativos que ocurren en el entorno de trabajo. Pues el ser humano tiene la capacidad de afrontar los sucesos de forma natural y pacífica. Se sustenta a este tipo de estrés como transitorio y ocasional, que al

disminuir el causante principal consigue también desaparecer el problema del estrés; notemos este ejemplo: cuando surge una oportunidad que supera la causa, haber concursado y obtenido una beca para un estudio fuera del país, en casos más popular es ganarse la lotería, es decir, las mismas circunstancias generan las posibilidades de solucionar (Briones, 2019).

Estrés crónico.

Este modelo de estrés laboral es realmente preocupante, porque su estadía es más perdurable y consigue retener en el tiempo en la memoria, almacena las causas y silenciosamente va perjudicando la salud del individuo. Ello es debido, a la persistencia prolongada de estímulos negativos en el contexto laboral. Se menciona a los factores más usuales como estresores, la inadecuada condición laboral, el no cumplimiento de los derechos laborales, la sobrecarga de trabajo y entre otros. Estas causas al mostrar permanencia y persistencia en el tiempo atentan a mediano y a largo plazo y ocasionan deterioro de la salud mental, además, al contexto social, económico y familiar (Ortiz, 2020).

Estrés positivo.

El estrés positivo es bueno desde la óptica positivista, sin embargo, un alto nivel persistente se torna en negativo. Puesto que el ser humano se enfoca contantemente en el evento. Sin embargo, es indicar que este episodio no es dañino y es eventual. Además, consigue alertar al organismo activando mediadores químicos para mantener la integridad, es decir los factores causantes son pasajeros y de poca consideración. Esto puede verse, por ejemplo, una reunión familiar especial u amigos cercanos. De acuerdo a lo mencionado, es importante mencionar que es común esta ocurrencia pues la persona muestra simpatía por todo lo que se está desarrollando mientras dura el evento (Cruz, 2018).

Estrés negativo.

Se considera negativo, porque las circunstancias del ambiente y jornadas laborales no muestran en absoluto estímulos de satisfacción. El trabajo se ve como una carga, fatiga y

agobio desde el inicio hasta el término de las actividades, en algunos casos no se llega a concluir las actividades planeadas del día. Los daños de esta índole son producto del deficiente apoyo social o compañerismo, las discusiones, la interrelación personal en situaciones hasta causa alejamiento o renunciadas, pues son complejas y atenta la salud el individuo. Asimismo, conducen a desventajas de la entidad empleadora (Ortiz, 2020).

El estrés y consecuencias

La vitalidad como modelo único, es elemental en el contexto laboral, en efecto, el existir elementos poco funcionales genera preocupación del trabajador lo que altera el concepto de vitalidad y en consecuencia los altos niveles de estrés son caracterizados como graves de la salud mental, especialmente cuando las exigencias son altos y persistentes. Asimismo, los trabajadores en los centros laborales consideran de importancia este problema, debido a la percepción desfavorable patentado en los pacientes, el trabajador de salud tiene conocimiento de las desventajas que interceptan sus actividades, pero también consideran a un problema de origen centrales en base a sus carentes gestiones originadas de las entidades empleadoras (OIT, 2020).

Físicas.

Generalmente se presenta con agobio, decaimiento, debilidad, poco activo debido a la exigencia funcional, en ocasiones existen agresiones físicas entre pares y jefes de las entidades, también puede agredir a los enseres que integran los ambientes de trabajo (Hojda, 2022).

Psicológicas.

Cuando las consecuencias están afectando el área psicológica, es a menudo que el trabajador de salud presenta fatiga e irritabilidad, puesto que induce a una excesiva función de órganos y a nivel central, comportándose negativamente; entonces es evidente el cambio de

humor, bloqueo mental al realizar sus actividades y la falta de coherencia entre lo que dice y hace (Janampa, 2021).

Conductuales.

A nivel conductual la persona se vuelve despersonalizada y poco insignificante con el mundo que les rodea y consigo mismas, a su vez, el organismo responde con la liberación de sustancias neuroquímicas en su defensa, en efecto la evidencia es exacta con los cambios de conducta, pérdida de la atención, además, del trabajador se vuelve agresivo (Hojda, 2022).

La prevención.

El desarrollo de la ciencia es fundamental e imprescindible en el campo de la salud ya que advierte sobre la gravedad que pueden generar ciertos factores, por ello consensa que el estrés laboral es el mal, que no tiene forma de acabar, afecta considerablemente la economía, la sociedad y con más énfasis en la salud, en tanto se ha planteado medios como afrontar: En primera instancia enfoca que la comunicación debe ser actualizada según los reglamentos y el contexto de trabajo, es decir, los empleados deben estar informados sobre los riesgos de salud que puede generar los entornos laborales (OIT, 2020).

Por su parte Chiang (2018) sostiene que una forma de prevenir el estrés laboral, es básicamente mitigando las exigencias laborales, pero también, se puede pensar en el apoyo social como parte clave para la prevención, puesto que el trabajo compartido es una estrategia factible, accesible y de gran impacto para la entidad en todos sus indicadores u objetivos planteados. En efecto, cada entidad debe hacer cumplir los derechos laborales para los trabajadores, brindar períodos de descanso, no sobrecargar actividades. En esta forma se sostiene que el equilibrio entre la demanda y oferta laboral genera satisfacción y por ende se muestra una calidad de atención, es decir, existe una relación coherente entre las tareas asignadas y la actitud del trabajador.

Calidad de atención

Definición Conceptual.

Los autores argumentan a la calidad como el nivel más alto de cada acción que cumple ciertos criterios de equidad, seguridad, integridad, valor humano y entre otros. Es decir, la población muestra una percepción satisfactoria. La persona que brinda la atención muestra competencia y gestión en la ejecución de todos los indicadores necesarios que establecen las organizaciones según su plan de trabajo. Al respecto también, se establece que para lograr resultados satisfactorios la atención debe contener tributos de seguridad, ser puntual, imparcial y sobre todo ligada con las necesidades del paciente (Lazo y Sanchez, 2018).

Del mismo modo, se entiende como la integridad de actividades, cualidades y control que el empleador conserva con los individuos, pero también enfatiza a la capacidad y el dominio de complacer las necesidades que presenta cada individuo (Peralta, 2019).

Es la satisfacción y seguridad para mitigar los factores de riesgos, los incidentes desfavorables y de la eficacia de los diferentes recursos. Esto caracteriza la calidad de acciones entregadas al paciente, integrando como medio de promocionar y prevenir las enfermedades existentes y el curso de las mismas, permitiendo identificar y plantear con el diagnóstico preciso y conseguir tratamiento adecuado (Alcalde, 2019).

Dimensiones.

Se describe tres indicadores o elementos pertinentes y prácticos para medir la calidad en la atención del usuario, como el componente técnico, el componente humano y confort.

Técnico.

En la actualidad en todo contexto se enfatiza que el desarrollo científico, es importante y necesarios, puesto que el comportamiento de estos elementos es de gran impacto para el desarrollo económico y social. Pues, se cree que son pilares fundamentales y

confiables para el hombre en su desempeño. De acuerdo a estas herramientas es que permiten con certeza objetivar el problema y plantear alternativas de solución evitando complejidades. Existen componentes claves para estudiar la dimensión técnica: como la fiabilidad, que responde a la seguridad para la eficacia de las acciones y los resultados. Además, propone que una persona actúe con firmeza y competitividad, mostrando profesionalidad para la calidad de resultados. Así también, la credibilidad, impulsa en actuar con veracidad y transparencia las acciones (Garzo y Ariza, 2018).

Humana.

Cuando pensamos en humano, estamos aceptando tu semejanza y ser único, es decir actuar con dignidad y un valor íntegro, donde las desigualdades, estatus económicos, raza, credo y cultura no es un factor que altera el valor humano. Esta dimensión, se fortalece en indicadores potentes. Por ejemplo, la cortesía, la consideración, atención, respeto y amabilidad. Asimismo, establece la confidencialidad y la integridad y velar por la información guarde intimidad con el paciente, por consiguiente, la comunicación y el mensaje transmitido muestre sencillez y a la vez comprensibles, todo esto encierra al poder del conocimiento dinámico y acorde a las necesidades del paciente (Contreras y Mulato, 2019).

Confort.

De acuerdo a esta dimensión, existen varios conceptos teóricos e indicadores al respecto, sin embargo no patenta con exactitud consensar su concepto pleno, pero se entiende como aquel resultado de alivio y satisfacción tanto corporal como del entorno y la relación del mismo entorno con los elementos confiables que lo integran, la interrelación con sus pares, el apoyo social y la protección desde las entidades orgánicas: los indicadores que lo integran se enfocan en la integralidad, que se afianza según la necesidad de la persona y plantear en forma precisa estrategias para potenciar la salud. En tanto, la oportunidad, es la prontitud inmediata de atender al paciente, pues está asociado con la perspectiva y

sistematización, pues propone que la ejecución de las actividades continúe su curso sin detención, pues la causa en su diferente grado tiene que ser revertido e impedir la complicación (Romero et al., 2022).

Estrategias.

Todo plan con calidad prosigue atender una serie de inquietudes, cuando no se cumple de acuerdo a los objetivos conlleva al fracaso del mismo. Así, es de importancia que los objetivos estén enfocados en el individuo y no solo direccionado al trabajo. Se consensa que la estructura y esquema de un programa es potenciar la calidad y debe plasmarse desde un enfoque multidisciplinaria divisando de forma completa a todos los indicadores idóneos de mejora. De lo anterior, es elemental la creación y sistematización de un plan de calidad, dirigido desde la dirección, proponiendo objetivos de carácter institucional y un sistema de gestión orientado a la calidad (Del Carmen, 2019).

Según Gil (2020) enfatiza que un programa de mejora es importante para la mejora de calidad, pues los últimos estos programas han presentado resultados impactantes, sin embargo, queda mucho por trabajar, debido que se registran cada año miles de muertes ocasionando muchas veces por el profesional competente y de larga experiencia, pues es debido al incumplimiento de derechos del trabajador, la demanda de atención es elevada y condiciones inadecuadas. En este sentido se han establecido dos objetivos claves, fortalecer el registro de eventos centinelas ante las reacciones adversas o fallecimientos y estandarizar las buenas prácticas de salud del paciente.

Características.

Cada elemento u objeto mantiene ciertas características propias. Cuando se estudia las cualidades con modelo de calidad, nos referimos en general en la orientación óptima del prestador de servicio y la percepción buena del usuario. En tanto, el concepto menciona que conseguir la calidad es complicado. El comportamiento y la magnitud de indicadores es

complejo, siempre habrá particularidades que no cumplen con la integridad, el dominio del enunciado intrínseco y/o extrínsecos requiere intervención interdisciplinaria que demanda altos gastos y responsabilidades de las entidades empleadoras. Ello debe cumplir con la seguridad, puntualidad, cumplimiento de las normas y las leyes estrictas en marco del contexto que se elabora (Alcalde, 2020).

La Calidad Asistencial y la Ética.

La ética es un atributo básico en el proceso de atención del paciente e involucra a principios esenciales e instituidos por las organizaciones de salud en el ámbito médico. Dentro de su marco se encuentra la integridad que se basa en la lealtad durante intervención de salud, solidaridad corrobora el compartir con los demás, así como la igualdad y legalidad, docilidad, oportunidad, continuación y sustentabilidad, estos elementos justifican la interacción de calidad del prestador de servicios y el cliente, de modo que evidencie satisfacción al tratar las necesidades del individuo (Miranda y Villasís, 2019).

Comunicación y la Calidad de Atención

La información debe transferirse de forma sencilla y muy clara, que evidencie mensaje preciso, oportuno y veraz; indicando s complicaciones que pueden suscitarse; de no ser fiable la información produce conflictos en la entidad sanitaria y del personal de salud, además, genera desconfianza social. La confidencialidad en la comunicación es de importancia, se recomienda actuar con imparcialidad y el mayor cuidado a fin de proteger la integridad de la persona, familia y la sociedad. En todo proceso los valores humanos y la bioética deben tenerse en mente fomentando la atención con calidad del más alto nivel al individuo (Gil, 2020).

Bases Teóricas

Roy citado por Raile y Marriner (2011) menciona que esta teoría es fundamental en el campo asistencial de la salud; puesto que sus conceptos son claves y básicos, para la

integralidad del humano en relación al ambiente, por su importancia. Asimismo, explica los diversos factores que influyen y estimulan los sistemas del individuo, los mismos que se pueden comportar como negativos para la salud mental, moral, fisiológica, física y social del ser humano.

Para Roy, existen tres tipos de estímulos que genera el entorno como: en primer lugar, se encuentra la inducción focal: que son elementos que están relacionadas de inmediatos con el ser humano, vale mencionar a los elementos del entorno laboral como también del entorno familiar. Estos factores tienden a comportarse como favorables o desfavorables y determinan constantemente la actitud del ser humano. En cuanto a la inducción contextual: son estímulos que influyen en menor medida. Puesto que son componentes externos, en mención el apoyo social, el reconocimiento etc. En cuanto a las inducciones residuales: son aquellos intervinientes que se ubican entre los inmediatos o contextuales, y generalmente toman parte cuando un pequeño estímulo no es tomado en cuenta.

Bajo los postulados de Roy, se argumenta en base a sus principios, sobre el estímulo y motivación del trabajador, en relación a su ambiente de trabajo. Si bien es cierto, existen factores externos complejos, sin embargo, se motiva en la búsqueda como afrontar a los estímulos negativos en los ambientes laborales, falta de incentivos, aumento de la demanda de atención y entre otros. Ante todas las deficiencias, es indicar la voluntad nata de servicio mostrando una actitud positiva y sobrellevando ciertos percances y adaptándose según el contexto que ofrece el entorno, confortando la salud psicológica, ofreciendo una atención holística y de carácter humanizada al usuario.

Definición conceptual**Estrés Laboral.**

Es el trastorno cognitivo presentado por irregularidades en el entorno de trabajo, surge cuando las expectativas superan lo esperado, generando malestar y evidenciado por irritabilidad, cansancio y agotamiento (Gómez, 2021).

Calidad de atención.

Expresa el nivel máximo y cumplimiento de los indicadores de efectividad, eficacia, organización y gestión óptima centrada en la persona, familia y la población, pues la satisfacción es completa y holística (Miranda y Villasís, 2019).

Capítulo III

Metodología

Descripción del lugar donde se realizará el estudio

La investigación se ejecutará en el Hospital María Auxiliadora, con categoría de nivel II-1, perteneciente al Ministerio de Salud, situado en la provincia de Rodríguez de Mendoza, de Amazonas. Presenta una extensión de 7000 m² aproximadamente y área de construcción de 5000 m², el servicio de emergencia se ubica al ingreso, cuenta con triaje, tópico de Emergencia, servicio de reanimación, Trauma Shock. El servicio de observación con capacidad disponibilidad para tres camas, además, presenta asistencia de salud según su competencia de la entidad. El servicio está integrado por profesionales: médicos, enfermeros, obstetras y técnicos en enfermería. Las jornadas laborales se efectúan de acuerdo a los reglamentos y normas del Ministerio de Salud.

Población y muestra

Población

Estará constituido por trabajadores de salud de la unidad de emergencia del hospital María Auxiliadora, conformado por 72 participantes según nómina adscrito en el departamento administrativo de la entidad entre ellos (médicos, obstetras, enfermeros (as) y técnicos de enfermería)

Muestra

Estará integrado por 72 trabajadores de salud (médicos, obstetras, enfermeros (as), técnicos de enfermería) a través de muestreo no probabilístico por conveniencia de acuerdo a criterios de los investigadores; teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de Inclusión

Profesionales de salud con experiencia mínima de tres meses

Personal salud con actitud de participar

Personal de salud que acepte el consentimiento informado

Criterios de Exclusión

Personal de salud con funciones administrativas

Personal de salud con alguna enfermedad que impida participar

Personal de salud que no acepte el consentimiento informado

Tipo y Diseño de Investigación

En cuanto a la investigación será cuantitativa, pues hace uso de la estadística, cuantifica cifras que estima parámetros, prueba hipótesis y teorías. No experimental, porque no manipula datos, puesto que son ajenas al investigador. De alcance relacional, porque verifica la asociación de indicadores y Transversal, porque sigue un propósito único en función al tiempo (Hernández y Mendoza, 2018).

Formulación de hipótesis

Hipótesis General

H1: La relación entre el estrés laboral y calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencias, es significativa en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023.

Ho: La relación entre el estrés laboral y calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia, no es significativa en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023.

Hipótesis Específicas

H1: La relación entre la dimensión psicósomática y calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia, es significativa en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023.

Ho: La relación entre la dimensión psicósomática y calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia, no es significativa en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023.

H1: La relación entre la motivación laboral y calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia, es significativa en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023.

Ho: La relación entre la motivación laboral y calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia, es significativa en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023.

H1: La relación entre las condiciones laborales y calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia, es significativa en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023.

Ho: La relación entre las condiciones laborales y calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia, no es significativa en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023.

H1: La relación entre la demanda laboral y calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia, es significativa en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023.

Ho: La relación entre la demanda laboral y calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia, es significativa en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023.

Identificación de Variables

Variable 1: Estrés laboral del personal de salud

Variable 2: Calidad de atención del personal de salud

Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Estrés laboral	Conjunto de circunstancias presentadas en el ambiente de trabajo a costa de la inadecuada organización, condiciones, regímenes laborales, interrelaciones de pares entre otros. (Ortiz, 2020)	Es el máximo puntaje que alcanzan las unidades de estudio, y será medido a través de un cuestionario conformado por cinco dimensiones.	Manifestaciones psicosomáticas. Motivación laboral. Condiciones laborales. Demanda laboral.	Irritable Cansancio Ausentismo Satisfacción Autorrealización Compensación Reconocimiento Condiciones Organización Contaminación Iluminación Tiempo Carga laboral Agotamiento físico	Ordinal Medición: Bajo: 38-88 p. Medio: 89-139 p. Alto: 140-190 p.
Calidad de atención	Enfatiza a la competencia, vocación, integridad y honestidad con el paciente según las necesidades (Alcalde, 2020)	Es el valor y consideración que consigna el personal sanitario a la virtud de la atención, pues que se mide mediante un formulario de 12 preguntas y tres dimensiones.	Humana Técnica Confort	Cortesía Confidencial Comunicación Fiabilidad Credibilidad Seguridad Veracidad Oportunidad Continuidad Accesibilidad Empatía	Ordinal. Medición: Bajo: 10-26 p. Medio: 27-43 p. Alto: 44-60 p

Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

Se aplicará la técnica de la encuesta y un formulario con preguntas sobre, estrés laboral y calidad de atención del personal de salud (apéndice 1 y 4), los mismos que han sido validados por (Gutiérrez, 2021) con una confiabilidad de 0.82 y 0.91.

Los investigadores cumpliendo con el rigor científico y comprobar la validez y confiabilidad del cuestionario sobre, estrés laboral (apéndice 1) concordaron con cinco jueces que evaluaron y determinaron la claridad, congruencia y pertinencia (apéndice 2). Asimismo, se aplicó un monitor piloto al 10% de la población de estudio, obteniendo como resultado un alfa de Crombach de 0.89 (apéndice 3), indicando su confiabilidad. La estructura del instrumento estará integrada por 38 preguntas y cuatro dimensiones y presenta una serie de medir de Likert del uno a cinco puntos, distribuidos según detalle: 1 Nunca. 2 casi nunca. 3 algunas veces. 4 casi siempre. 5 siempre.

El número de preguntas según dimensiones es: psicósomáticas, 01-11 preguntas, motivación en el trabajo, 12-17, 23-28 preguntas, condición laboral, 18-22 preguntas, demanda laboral, 29-38 preguntas.

El valor final según dimensiones y por niveles que corresponda: En la dimensión puntos. Motivación laboral, bajo en 8 a 18 puntos. Medio en 19 a 29 y alto de 30 a 40 puntos. En condición laboral, bajo de 3 a 6 puntos, medio de 7 a 11, alto de 12 a 15 punto. En demanda laboral, bajo de 6 a 13 puntos, medio de 14 a 22, alto de 23 a 30 puntos.

Ponderación final: Bajo: 38-88 p. Medio: 89-139 p. Alto: 140-190 p.

En cuanto al instrumento sobre, calidad de atención del personal de salud (apéndice 4), pertenece también a Gutiérrez, el mismo que fue modificado por los investigadores, y sometido a juicio de expertos donde afirmaron su pertinencia y claridad (apéndice 5); para determinar la confiabilidad se realizó mediante una prueba piloto al 10% de la población de estudio mostrando un alfa de Crombach de 0.84 (apéndice 6), el cuestionario está integrado en

tres dimensiones y doce preguntas con orden Likert de uno a cinco puntos, según detalle: 1 Nunca. 2 casi nunca. 3 algunas veces. 4 casi siempre. 5 siempre.

El número de preguntas según dimensiones es:

Humana: de 1 a 4 puntos. Técnica: de 5 a 8 puntos. Confort: de 9 a 12 puntos.

Valor final según dimensiones: Humana: bajo 3 a 6 puntos, medio 7 a 11 puntos, alto 12 a 15 puntos. Técnica: bajo 3 a 6 puntos, medio 7 a 11 puntos, alto 12 a 15 puntos. Confort, bajo 3 a 6 puntos, medio 7 a 11 puntos, alto 12 a 15 puntos respectivamente.

Ponderación final: Bajo 10-26p. Medio: 27-43p. Alto: 44-60p.

Proceso de Recolección de Datos

Se realizará mediante documento de solicitud con dirección al comité de ética de la UPeU. Asimismo, se presentará un pliego de solicitud a la autoridad superior del hospital María Auxiliadora (apéndice 8), con la finalidad de acreditar la intervención al personal asistencial. Posteriormente la solicitud se presentará a los jefes de los servicios con el propósito de obtener la lista de los trabajadores de salud, luego se procederá a la interrelación con el personal asistencial para obtener los datos necesarios según los instrumentos con un tiempo de 15 minutos, teniendo las respuestas se codificarán según los resultados considerados por cada participante.

Procesamiento y Análisis de Datos

Se procesarán con el aplicativo de Excel 2013 y SPSS versión 25, asimismo se empleará la estadística descriptiva a través de resúmenes y porcentaje, los resultados se presentarán según tablas y gráficos considerando los objetivos del estudio, para probar la relación de variables se aplicará la prueba de Chi-cuadrado.

Consideraciones Éticas

El estudio no consigue generar daño cognitivo, social, cultural y/o creencia alguna en los participantes, pues el encuestado brindará el consentimiento que faculta su aprobación, al

tratarse de un estudio básico donde no se manipulan datos a propósito por ello permite conservar la dignidad humana y el rigor en la investigación científica. Además, en cada proceso considera los principios básicos de la ética sobre la justicia, autonomía, ineficiencia y no maleficencia (Miranda, 2019).

Justicia

Todo el personal de salud que ha sido seleccionado según criterios, participará en la investigación, brindando una información veraz y trato imparcial en todos los participantes.

Autonomía

Se basa en el consentimiento informado previo a aplicar la encuesta o formulario de preguntas, se solicitarán los permisos respetando las opiniones y elecciones de los participantes con libertad de decisión.

Beneficencia

El estudio fomenta el bien, pues, tiene el propósito de ampliar el conocimiento científico, asimismo el desempeño profesional y por ende la satisfacción del paciente.

No maleficencia

No pretende causar algún tipo de daño en los participantes, ya que solo se aplicarán encuestas, y los resultados tendrán como finalidad mostrar la salud laboral y calidad de atención que se brinda.

Presupuesto

Tabla 2.

Presupuesto para la ejecución del estudio

Descripción	Cantidad	Unidad. Medida	Costo unitario	Costo total
BIENES				
Materiales de escritorio				42.5
Lapiceros	5	Unid.	0.5	2.5
Papel Bond A4 60 gr.	1	Millar	20	20
Papel Bond A4 80 gr.	1	Millar	20	20
Mat. de almacenamiento				85
Memoria USB 4 Gb.	1	Unid.	25	25
Otros		Varios		60
SERVICIOS				2210
Movilidad local	1	Persona/mes	30	50
Investigador	1	Persona/día	500	1000
Uso de internet	1	Mes	80	160
Asesoría estadística	1	Persona	300	300
Revisión de la redacción	1	Persona	50	50
Fotocopias	100	Unid	0.3	30
Impresión de material	400	Unid.	0.1	120
Empastado	5	Ejemplar	60	300
Gastos administrativos		Varios		200
3. Otros (10%)				150
TOTAL				2487.5

Referencias Bibliográficas

- Alcalde P. (2019). *Calidad, fundamentos, herramientas y gestión de calidad para pymes* (3ra ed.). España.
<https://books.google.com.pe/books?id=sjqlDwAAQBAJ&lpg=PR5&dq=concepto de calidad%2C 2019&lr&hl=es&pg=PR5#v=onepag>
- Alfaro, K. (2020). *Factores psicosociales asociados al estrés laboral en el personal de salud de la Micro Red Ocobamba durante la pandemia covid-19* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57179>
- Álvarez, I.O y Gutiérrez, A, G. (2018). *En su estudio sobre, estrés en el trabajo y su influencia en la calidad de atención en el personal de salud de la Unidad de Ginecología*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Babahoyo)
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/4522/P-UTB-FCS-ENF-000011.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Briones, M. L. (2019). *El estres*.(Tesis de especialidad, Universinad Nacional de Tumbes).
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1407/MIRIAM%20LUCRECIA%20BRIONES%20VELASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Barea A. (2018). *Análisis modelos teóricos estrés laboral aplicados a un caso real del sector sanitario* [Tesis de titulación, Universidad Jaume I]. España.
https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/178256/TFM_2018_BareaMolesAna.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bazualdo F. (2018). *Estrés Laboral y nivel de Satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca-2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25867/Bazualdo_FE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cachiguango, K.M. (2020). *Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería hospital Alberto Correa Cornejo 2018*. (Tesis de pre grado, Universidad técnica del Norte).
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10129/2/06%20ENF%201146%20TRABAJO%20GRADO.pdf>

- Cruz, G. (2018). *Desestigmatizando la función del estrés*. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 21(2), 604–620.
<https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol21num2/Vol21No2Art12.pdf>
- Castro, P., Cruz, E., Hernández, J., Vargas, R., y Luis, K. (2018). *Una Perspectiva de la Calidad de Vida Laboral*. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 5(6), 2334–2501.
<http://www.reibci.org/publicados/2018/dic/3200115.pdf>
- Chucle C, M, Gutiérrez D. L. (2019). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019*. [Tesis de titulación, Universidad María Auxiliadora]. Perú.
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/223/TITULO%20223-CHUCLE-MASIAS-GUTIERREZ.pdf?secuencia=3&isAllowed=y>
- Contreras A., y Mulato E. (2019). *Calidad en la atención del parto según percepción de las puérperas atendidas en el hospital regional Zacarías correa Valdivia de Huancavelica, 2019* [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Huancavelica]. Perú.
<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/01cbfd42-bd9e-4507-ada9-53209bc18491/content>
- Cubas, R. M. C. (2018). *Estrés Relacionado con el desempeño laboral del personal de salud, centro de salud la Victoria sector II - Chiclayo 2018*. [Tesis de titulación, Universidad Señor de Sipan] Perú.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5414/Cubas%20Cubas%2c%20Rosa%20Mayra.pdf?sequence=1&ispermitido=y>
- De la Cruz, Y. (2018). *Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz* [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porras]. Perú.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3488/delacruz_rym.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Del Carmen, J. (2019). *Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud*. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 288–295. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200018

- Duque, J. A., Ortiz, J., y Rengifo, D. (2019). *Entorno y cuidado: circunstancias que influyen en la calidad de la atención médica percibida por los colombianos*. *MedUNAB*, 21(2), 60–68. <https://doi.org/10.29375/01237047.2799>
- García, P. G., Martínez, A., García, L., Castillo, G., Fajardo, L., y Zúñiga, R. (2020). *Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19*. *Revista de Salud*, 65–63. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/31332/32042>
- Gómez, Ch., García A., González, A. E., R. (2021). *Asociación entre estrés laboral y dependencia nicotínica en trabajadores de la salud*. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*, 59(6), 1. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/02/1357527/4137-28228-1-pb-06-07.pdf>
- Gutiérrez, M. M. (2021). *Influencia del estrés laboral en la calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66515/Gutierrez_PMM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Gorozabel, G.K. (2021). *Estrés laboral en el personal de salud y la calidad de atención prestada al usuario en el servicio de emergencias del hospital básico Dr. Carlos del Pozo Melgar, Muisne*. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad de Ecuador). <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2492/3/GOROZABEL%20REINA%20GIPSY%20CATERINA.pdf>
- Gil, V. (2020). *Fundamentos de la atención al cliente* (s.ed). España. 248. <https://books.google.es/books?id=VGzoDwAAQBAJ&lpg=PA1&hl=es&pg=PA6#v=onepage&q&f=false>
- Garzon, G.Y y Ariza Y. (2018). *Importancia de la calidad en los servicios de salud y Servqual como método para la medición de la calidad en los servicios de salud*. *Energies*, 6(1), 1–8. <https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/91f1ac62-01ee-423a-a890-35500375faa5/content>
- Hernández, R y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta*. In *McGRAW-HILL Interamericana Editores S.A. de C.V.* (7ma ed.). México. 720.

- Chiang, M. M., Riquelme, G. R., y Rivas, P. A. (2018). *Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción*. <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>
- Hojda A. (2022). *Laborales y recursos humanos síndrome de burnout causas y consecuencias* [Tesis de titulación, Universitat Jaume I]. España.
http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/199900/TFG_2022_Hojda_Alexandra.pdf?secuencia=1&ispermitedo=y
- Instituto Nacional de seguridad y salud en el trabajo INSST. (2021). *Modelo de demandas y recursos laborales. Notas Tecnicas de Prevención*, 22(3), 309–328.
<https://www.insst.es/documents/94886/566858/NTP+1166+Modelo+de+demandas+y+recursos+laborales.+Marco+te%C3%B3rico+--+A%C3%B1o+2021.pdf/d378faa8-05eb-8642-78bc-163f7ca34444?version=1.0&t=1639572327442>
- Janampa, J. K., (2021). *Factores psicosociales y su relación con el estrés laboral en el personal médico del hospital hermilio valdizán huánuco 2020*. (tesis de grado, Universidad Nacional Hermilio Valdizan).
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7018/TAD00722J21.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lazo, R. J y Sánchez, J. K. (2018). *Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia del hospital San Martín de Pangoa 2017*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco]. Perú.
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/4317/2EN.ED113L32.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Sanidad. (2021). *Recursos Humanos, ordenación profesional y formación continuada en el Sistema Nacional de Salud, 2020-2021. Informe Anual Del Sistema Nacional de Salud, 2020–2021*.
https://www.sanidad.gob.es/estadEstudios/estadisticas/sisInfSanSNS/tablasEstadisticas/InfAnualSNS2020_21/Informe_RRHH_2020-21.pdf
- Miranda, M G., y Villasís, M. A. (2019). *Protocolo de investigación VIII. Ética de la investigación con seres humanos*. *Revista Alergia México*, 66(1), 115–122.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v66n1/2448-9190-ram-66-01-115.pdf>

- Miranda, C. (2019). *Prevalencia de Incapacidad Temporal por trastornos mentales, relacionados con conflictos laborales, en la provincia de Sevilla. Revista Enfermería Del Trabajo*, 9(2), 109–115. file:///C:/Users/Grandez/Downloads/Dialnet-PrevalenciaDeIncapacidadTemporalPorTrastornosMenta-7108162.pdf
- Montero, P., y Pareja, C. B. (2018). *Tendencias legislativas en seguridad y salud en el Trabajo con enfoque preventivo* (1ra ed.). Argentina
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_619052.pdf
- Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental. (2020). *Plan Estratégico de Salud Mental de la Comunidad de Madrid 2018-2020*. 17–36.
<http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM020214.pdf>
- Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS). (2021). *Guía para la mejora del estrés laboral. Estándares OISS de Seguridad y Salud En El Trabajo*, 5.
<https://oiss.org/wp-content/uploads/2021/12/EOSyS-14-Estreslaboralv3.pdf>
- Ortiz, A. (2020). *El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. Revista Internacional de Buena Conciencia*. 8, 1–19. [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- OIT. (2020). *Seguridad y salud en el trabajo*. Ginebra.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_742732.pdf
- Portero S. (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias*. [Tesis doctoral, Universidad de Córdoba]. España.
<https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/18579/2019000001929.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peña, I., Nieto, L., Sánchez, D., y Cortés-Lugo, R. (2019). *Relación entre estrés percibido y calidad de sueño en enfermeras de turnos nocturno y rotativo. Revista Colombiana de Enfermería*, 18(3), e014. file:///C:/Users/Grandez/Downloads/Dialnet-RelationshipBetweenPerceivedStressAndSleepQualityI-7317288.pdf
- Párraga, I., González, E., Méndez, T., Villarín, A y León, A. (2018). *Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención*

Primaria de una Comunidad Autónoma. Revista Clínica de Medicina de Familia, 11(2), 51–60. <https://scielo.isciii.es/pdf/albacete/v11n2/1699-695X-albacete-11-02-00051.pdf>

Peña R y Villon P. (2018). *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. Revista científica*, 3(7), 1–18.

https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181/159

Peralta L., Campaña P y Morales. G. (2019). *Aproximación teórica a la gestión de calidad en los servicios. Revista de Investigación Formativa*, 1(1), 1–8.

<https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/146>

Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serranos, H., Armijo, A., y Anchundia, R. (2019).

Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Revista Cuba Investigación Biomédicas. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas, 38(2), 153–169.

https://sga.unemi.edu.ec/media/evidenciasiv/2019/07/29/articulo_2019729142150.pdf

Romero, D. A., Henao, Á. M., y Gómez, L. O. (2022). El concepto del confort en el cuidado de enfermería X1 - The Concept of Comfort in Nursing Care. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(1), e4163–e4163. <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v38n1/1561-2961-enf-38-01-e4163.pdf>

Raile, M y Marriner, A. (2011). *M odelos y teorías en enfermería*. ed. Elsevier España, S.L. España.340

Zaitouni, H. (2020). *Estrés laboral y mujeres en las organizaciones hortofrutícolas* [Tesis de titulación, Universidad Jaume I]. España, 41.

http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/192283/TFG_2020_Zaitouni_Haki ma.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Apéndices

Apéndice 1. Instrumentos de recolección de datos

Se presenta un formulario con preguntas para el trabajador de salud asistencial en el nivel hospitalario, pues se recomienda desarrollar las preguntas con integridad y honestidad, ello permitirá la objetividad de la investigación sobre, estrés laboral y calidad de atención en el hospital María Auxiliadora, Amazonas, 2023.

Datos generales:

Edad:Sexo: Masculino () Femenino () Años de experiencia:

Estado civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

Religión:.....Profesión:.....Procedencia.....

Su identidad y participación es de carácter anónima. Estimamos su colaboración.

Cuestionario N° 01: “Estrés laboral en el personal de salud”

Marcar con el signo x la respuesta que Ud., considere.

N°	ÍTEM	1 Nunca	2 Casi nunca	3 Algunas veces	4 Casi siempre	5 Siempre
1	Termina agotado emocionalmente al final de la jornada					
2	Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo					
3	Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso					
4	Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo					
5	Me enojo con facilidad en el trabajo					
6	Estoy anímicamente agotado por mi trabajo					
7	Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo					
8	Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero					

9	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad					
10	Me siento sin ganas de ir a trabajar					
11	Me siento tenso solo de pensar en mi trabajo					
12	Es insuficiente la retribución (reconocimiento, incentivos o premios etc.) que recibo por mi esfuerzo					
13	Para ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo					
14	Es insuficiente el pago que recibo					
15	El esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo					
16	Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo					
17	Sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales					
18	Me es difícil dar resultado en las condiciones en las que trabajo					
19	Me siento desmotivado para realizar mi trabajo					
20	Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan					
21	Soy indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo					
22	El tiempo en el que debo dar respuestas a mis actividades es insuficiente					
23	Me siento indiferente por mejorar mi desempeño					
24	Estoy cansado de mi trabajo					
25	Tengo ganas de cambiar de trabajo					

26	Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo					
27	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral					
28	Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución					
29	Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta					
30	Son excesivas las tareas a realizar					
31	Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo					
32	Pienso que son demasiadas actividades las que realizo					
33	Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea					
34	Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario					
35	El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio					
36	Haga lo que haga mi trabajo no es valorado					
37	Me siento rebasado por la dificultad de las tareas					
38	Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos					

Cuestionario extraído de Gutiérrez, 2021.

Apéndice 2. Validez del instrumento de estrés laboral del personal de salud

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presentes instrumentos tienen como finalidad recolectar información sobre el **estrés laboral y la calidad de atención** que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Emergencias, el mismo que será aplicado a profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de María Auxiliadora., quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones que hubiera.

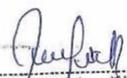
Juez N°: 01

Fecha actual: 3^o de mayo del 2023

Nombres y Apellidos del Juez: Rossmery Mas Mori

Institución donde labora: Hospital María Auxiliadora

Años de experiencia profesional o científica: 14 años


 Rossmery Mas Mori
 LIC. ENFERMERÍA
 CEP: 55848

Firma del Juez.
(Firma y sello)

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del instrumento: "estrés laboral" (NSS)

SI ()

NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI ()

NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

Sugerencias: _____

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI ()

NO ()

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones _____

Observaciones _____

Sugerencias: _____

Fecha: 31 de mayo del 2023

Valido por: *Passmore, No. Hun*

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO**(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presentes instrumentos tienen como finalidad recolectar información sobre el **estrés laboral y la calidad de atención** que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Emergencias, el mismo que será aplicado a profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de María Auxiliadora., quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones que hubiera.

Juez N°: 02

Fecha: 21 de mayo de 2023

Nombres y Apellidos del Juez: ELIANA ESCOBEDO HIDALGO

Institución donde labora: HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

Años de experiencia profesional o científica: 31 años

DIRESA AMAZONAS
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA ROD. MENDOZA

Firma del Juez
(Firma y sello)
ELIANA ESCOBEDO HIDALGO
ESTETRA
C.O. 1909

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del instrumento: “estrés laboral” (NSS)

SI (X) NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI () NO (X)

Observaciones _____

Sugerencias: _____

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI () NO (X)

Observaciones _____

Sugerencias: _____

Sugerencias: _____

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X) NO ()

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X) NO ()

Observaciones _____

Observaciones _____

Sugerencias: _____

Fecha: 31 de Mayo de 2023

Valido por: ERIQUE ESCOBEDO HIPALDO

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presentes instrumentos tienen como finalidad recolectar información sobre el **estrés laboral y la calidad de atención** que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Emergencias, el mismo que será aplicado a profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de María Auxiliadora., quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones que hubiera.

Juez N°: 3

Fecha: 31 de 1740 de 2023

Nombres y Apellidos del Juez: Anderson Meléndez Puerta.

Institución donde labora: Hospital María Auxiliadora.

Años de experiencia profesional o científica: 18 años.



**Firma del Juez.
(Firma y sello)**



**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del instrumento: "estrés laboral" (NSS)

SI (X)

NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)

NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones _____

Sugerencias: _____

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones _____

Sugerencias: _____

Sugerencias: _____

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ()

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones _____

Observaciones _____

Sugerencias: _____

Fecha: 31 de mayo de 2023

Valido por: Anderson Velazquez Puerto

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presentes instrumentos tienen como finalidad recolectar información sobre el **estrés laboral y la calidad de atención** que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Emergencias, el mismo que será aplicado a profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de María Auxiliadora., quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones que hubiera.

Juez N°: 04

Fecha: 31 de Mayo de 2023

Nombres y Apellidos del Juez: CARLOS DANIEL CARO COLLADO

Institución donde labora: HOSPITAL "MARÍA AUXILIADORA"

Años de experiencia profesional o científica: 16 AÑOS


Firma del Juez.
(Firma y sello)
 C. Daniel Caro Collado
 LIC. BROMATOLOGÍA Y NUTRICIÓN
 C. N. P. 3021

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del instrumento: “estrés laboral” (NSS)

SI ()

NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI ()

NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

Sugerencias: _____

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI ()

NO ()

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones _____

Observaciones _____

Sugerencias: _____

Fecha: 31 de mayo de 2023

Valido por: CARLOS DANIEL CARO CALIAND

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presentes instrumentos tienen como finalidad recolectar información sobre el **estrés laboral y la calidad de atención** que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Emergencias, el mismo que será aplicado a profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de María Auxiliadora., quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones que hubiera.

Juez N°: 65

Fecha:.....31.....de.....7.7.0.....de 2023

Nombres y Apellidos del Juez:.....*Cludia Moreno Fernandez Moreno / Mediana Ocupacional y del Medio Ambiente*.....

Institución donde labora:.....*Hosp. Inf. María Auxiliadora / Consorcio San Nicolás*.....

Años de experiencia profesional o científica:.....*7 años*.....



**Firma del Juez.
(Firma y sello)**

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del instrumento: “estrés laboral” (NSS)

SI (X)

NO ()

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)

NO ()

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

Sugerencias: _____

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ()

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones: _____

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

Fecha: 31 de mayo de 2023

Valido por: Cleo. di. v. KOTICHO TETIANDER KOTICHO

Apéndice 3**Tabla 03.** Confiabilidad del instrumento: estrés laboral del personal de salud

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Estandarizados	N de elementos
,893	,928	38

Apéndice 4. Instrumento N° 02

Cuestionario N° 02: “Calidad de atención del personal de salud”

Marcar con el signo x la respuesta que Ud., considere.

N°	ÍTMS	1 Nunca	2 Casi nunca	3 Algunas veces	4 Casi siempre	5 Siempre
	Humana					
1	Brindo un trato cordial a los pacientes					
2	Guardo discreción con los pacientes que atiendo					
3	Informo a los pacientes cuando voy a realizar algún procedimiento					
4	Me intereso por comprender y resolver los problemas de los pacientes					
	Técnica					
5	Tengo interés por cumplir con los requerimientos de los pacientes o usuarios					
6	Tengo una preparación profesional y técnica para atender al paciente					
7	Brindo información clara y veraz al paciente de acuerdo a sus necesidades					
8	Trato de transmitir confianza y seguridad a los pacientes que atiendo					
	Confort					
9	Cuido la privacidad del paciente					
10	Me preocupo por hacer sentir cómodo al paciente					
11	Me preocupo por satisfacer las necesidades del paciente					
12	Atiendo oportunamente la necesidad del paciente					

Cuestionario extraído de Gutiérrez, 2021.

Apéndice 5. Validez del instrumento: atención de calidad del personal de salud

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presentes instrumentos tienen como finalidad recolectar información sobre el **estrés laboral y la calidad de atención** que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Emergencias, el mismo que será aplicado a profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de María Auxiliadora., quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones que hubiera.

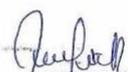
Juez N°: 01

Fecha actual: 3^o de mayo del 2023

Nombres y Apellidos del Juez: Rossmery Mas Mori

Institución donde labora: Hospital María Auxiliadora

Años de experiencia profesional o científica: 14 años


 Rossmery Mas Mori
 LIC. ENFERMERÍA
 CEP: 55848

Firma del Juez.
(Firma y sello)

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del instrumento: "estrés"

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presentes instrumentos tienen como finalidad recolectar información sobre el **estrés laboral y la calidad de atención** que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Emergencias, el mismo que será aplicado a profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de María Auxiliadora., quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones que hubiera.

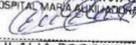
Juez N°: 02

Fecha: 21 de Mayo de 2023

Nombres y Apellidos del Juez: ELIANA ESCOBEDO HIDALGO

Institución donde labora: HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

Años de experiencia profesional o científica: 31 años

DIRESA AMAZONAS
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA ROD. MENDOZA

EULALIA ESCOBEDO HIDALGO
COT. 1274
(Firma y Sello)⁹⁰⁹

Sugerencias: _____

Fecha: 31 de mayo del 2023

Valido por: Passmore, Noe, Juan

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del instrumento: "estrés laboral" (NSS)

SI ()

NO ()

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI ()

NO ()

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

Sugerencias: _____

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI ()

NO ()

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones: _____

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

Fecha:31.....de.....Julio.....de 2023

Valido por:.....EHLRUA ESCOBEDO HIDALGO.....

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presentes instrumentos tienen como finalidad recolectar información sobre el **estrés laboral y la calidad de atención** que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Emergencias, el mismo que será aplicado a profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de María Auxiliadora., quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones que hubiera.

Juez N°: 3

Fecha: 31 de 17.07.0 de 2023

Nombres y Apellidos del Juez: Anderson Meléndez Puerta.

Institución donde labora: Hospital María Auxiliadora.

Años de experiencia profesional o científica: 18 años.



CD. Anderson Meléndez Puerta
Firma del Juez.
(Firma y sello)



CD. Anderson Meléndez Puerta
COP: 16172

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del instrumento: "estrés laboral" (NSS)

SI (X) NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI () NO (X)

Observaciones _____

Sugerencias: _____

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI () NO (X)

Observaciones _____

Sugerencias: _____

Sugerencias: _____

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X) NO ()

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X) NO ()

Observaciones _____

Observaciones _____

Sugerencias: _____

Fecha: 31 de Mayo de 2023

Valido por: Anderson Velazquez Puerto

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presentes instrumentos tienen como finalidad recolectar información sobre el **estrés laboral y la calidad de atención** que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Emergencias, el mismo que será aplicado a profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de María Auxiliadora., quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones que hubiera.

Juez N°: 04

Fecha: 31 de Mayo de 2023

Nombres y Apellidos del Juez: CARLOS DANIEL CARO COLLADO

Institución donde labora: HOSPITAL "MARÍA AUXILIADORA"

Años de experiencia profesional o científica: 16 AÑOS


Firma del Juez.
(Firma y sello)
 C. Daniel Caro Collado
 LIC. BROMATOLOGÍA Y NUTRICIÓN
 C. N. P. 3021

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del instrumento: "estrés laboral" (NSS)

SI ()

NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI ()

NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

Sugerencias: _____

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI ()

NO ()

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones _____

Observaciones _____

Sugerencias: _____

Fecha: 31 de mayo de 2023

Valido por: CARLOS DANIEL CARO CARRASCO

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presentes instrumentos tienen como finalidad recolectar información sobre el **estrés laboral y la calidad de atención** que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Emergencias, el mismo que será aplicado a profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de María Auxiliadora., quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones que hubiera.

Juez N°: 05

Fecha:.....31.....de.....11.07.0.....de 2023

Nombres y Apellidos del Juez:.....Claudia Moreno Fernandez, Moreno / Modera Ocupacional y del Medio Ambiente

Institución donde labora:.....Hosp. Inf. María Auxiliadora / Consorcio San Nicolás

Años de experiencia profesional o científica:.....7 años.....



**Firma del Juez.
(Firma y sello)**

Apéndice 6.**Tabla 04.** Confiabilidad del instrumento: calidad de atención del personal de salud

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Elementos estandarizados	N de elementos
,845	,850	12

Apéndice 7. Consentimiento informado

Yo.....;

trabajador de salud de la unidad de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Amazonas, acepto con voluntad, participar en la investigación: **“Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencias en el hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023”**, teniendo conocimiento de lo previsto doy conformidad en mi compromiso y responsabilidad de responder dicha encuesta.

.....
Firma del informante
DNI:

.....
Firma del participante
DNI:

Apéndice 8. Autorización del Lugar de Estudio

“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

SOLICITO: Autorización para realizar
proyecto de investigación

SEÑOR:
JUAN CARLOS NUÑEZ LIZA
DIRECTOR DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA

Yo Cristian Grandez Más, identificado con DNI: 71930408, Licenciado en Enfermería, con domicilio actual Av. Juan Pardo de Miguel S/N, provincia Rodríguez de Mendoza, respetuosamente ante usted para exponer lo siguiente:

Que al estar realizando los estudios de la especialidad en la Universidad Peruana Unión con el enfermero Germán Rojas Fernández, trabajadores de la institución que dirige, solicito a usted conformidad para el desarrollo de la investigación **“Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023”** ello permitirá el grado de Especialista en Emergencias y Desastres.

Consideramos su amabilidad y aceptación al presenta, por ser de justicia.

Rodríguez de Mendoza, 03 de mayo del 2023.

Apéndice 9. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS
<p>General: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y calidad de atención del personal de salud del Servicio de Emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023?</p> <p>Específicos: ¿Cuál es la relación entre la dimensión psicosomática del estrés laboral y calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre motivación laboral y calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre condiciones laborales y</p>	<p>General: Determinar la relación entre el estrés laboral y calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023</p> <p>Específicos: Determinar la relación entre la dimensión psicosomática y calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023</p> <p>Determinar la relación entre la motivación laboral y calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023</p> <p>Determinar la relación entre condiciones laborales y calidad de</p>	<p>Teórica: Tendrá un abordaje teórico consistente, pues parten de conceptos teóricos generados y los resultados que se obtengan fortalecerán al conocimiento científico actual, ello reforzará las teorías existentes, asimismo impulse a formular indicadores idóneos al contexto de trabajo y por ende optimizar el servicio prestado al paciente. Así también, permitirá conocer si existe relación entre, estrés laboral y la calidad de servicio en el Hospital María Auxiliadora en Amazonas.</p> <p>Metodológico: La aportación consiste en el uso de la metodología en cada etapa, considerando el nivel de estudio, asimismo, aplica instrumentos de medición sobre las variables que cumplen con los criterios científicos lo cual pretende ubicar y ejecutar en otro contexto semejante, de esta forma los resultados obtenidos, se utilizarán como antecedentes relevantes en las futuras investigaciones.</p>	<p>Estrés laboral Definición. El estrés en el trabajo, surge cuando las exigencias y la presión de un contexto laboral donde se desempeña el individuo. Se argumenta a esta incidencia como poner a prueba la capacidad del ser humano en su ejercicio laboral, sin embargo, solo consigue daños de la facultad psicosocial y emocional, además, de la insatisfacción e implica en la productividad laboral (Gómez, et al., 2021)</p> <p>Calidad de atención Definición. Refiere la integridad de actividades, cualidades y control que el empleador conserva con los</p>	<p>General. H1: La relación entre el estrés laboral y calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencias, es significativa en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023. Ho: La relación entre el estrés laboral y calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia, no es significativa en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023.</p> <p>Específicas. H1: La relación entre la dimensión psicosomática y calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia, es significativa en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023. Ho: La relación entre dimensión psicosomática y la calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia, no es significativa en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023.</p> <p>H1: La relación entre motivación laboral y calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia, es significativa en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023. Ho: La relación entre motivación laboral y calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia, es</p>

<p>calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre demanda laboral y calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023?</p>	<p>atención del personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023</p> <p>Determinar la relación entre demanda laboral y calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023</p>	<p>Práctico y social.</p> <p>El aporte constituye para los trabajadores de salud y la población atendida, que motive y genere indicadores estratégicos para satisfacer al trabajador, donde se promueva potenciar la salud psicológica, emocional y física, además evitar complicaciones mayores a futuro, por ello se enfoca en optimizar la vitalidad en el trabajador, así también la calidad de servicio prestado a las personas, siendo parte fundamental para los logros institucionales.</p> <p>De acuerdo a los resultados la dirección del hospital promoverá capacitaciones para mejorar el estado de salud mental del trabajador de salud y por consiguiente la calidad de atención.</p>	<p>individuos, pero también enfatiza a la capacidad y el dominio de complacer las necesidades que presenta cada individuo (Peralta, 2019).</p>	<p>significativa en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023.</p> <p>H1: La relación entre condiciones laborales y calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia, es significativa en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023.</p> <p>Ho: La relación entre condiciones laborales y la calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia, no es significativa en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023.</p> <p>H1: La relación entre demanda laboral y calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia, es significativa en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023.</p> <p>Ho: La relación entre demanda laboral y calidad de atención del personal de salud del servicio de emergencia, es significativa en el Hospital María Auxiliadora, Amazonas 2023.</p>
--	---	--	--	---

VARIABLES	TIPO/NIVEL DE ESTUDIO	ÁREA GEOGRÁFICA	POBLACIÓN/ MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Estrés laboral. Calidad de atención.	Cuantitativo , pues hace uso de la estadística, cuantifica cifras que estima parámetros, prueba hipótesis y teorías. No experimental , no manipula variables. Relacional , porque verifica la asociación de variables. Transversal , porque sigue un propósito único en función al tiempo (Hernández y Mendoza, 2018).	El trabajo, se ejecutará en el Hospital María Auxiliadora, provincia de Rodríguez de Mendoza, la entidad realiza funciones según su competencia de nivel II-1. Su extensión tiene un total de 7000 m ² .	Población. Lo conforman un total de 65 participantes.	Técnica. Encuesta Instrumento. Cuestionario