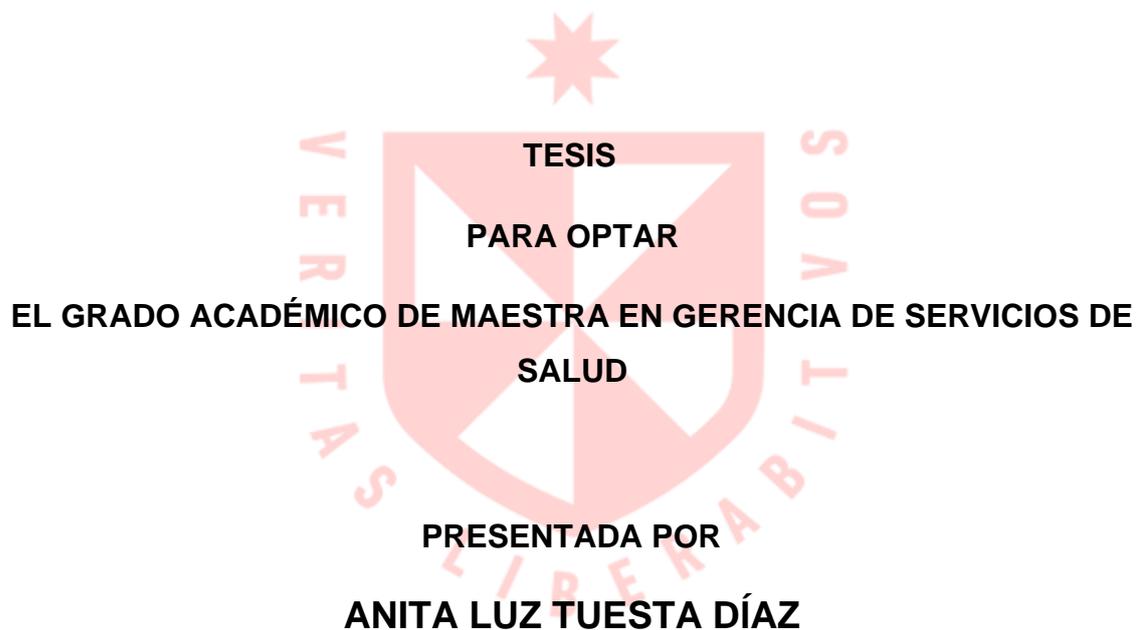


**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**ESTRÉS LABORAL EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE LA  
ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL  
HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, LIMA 2021**



**ASESOR**

**ALFREDO MARTÍN VÁSQUEZ COLINA**

**LIMA - PERÚ**

**2024**



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada  
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
UNIDAD DE POSGRADO**

**ESTRÉS LABORAL EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE LA  
ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL  
HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, LIMA 2021**

**TESIS  
PARA OPTAR  
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA DE  
SERVICIOS DE SALUD**

**PRESENTADA POR  
ANITA LUZ TUESTA DÍAZ**

**ASESOR  
MGTR. ALFREDO MARTÍN VÁSQUEZ COLINA**

**LIMA, PERÚ**

**2024**

## **JURADO**

**Presidente:** José Rodolfo Garay Uribe, Magister en Salud Pública

**Miembro:** Gladys Castillo Castro, Maestra en Gerencia de Servicios de Salud

**Miembro:** Carlos Eduardo Venegas Tresierra, Doctor en Educación

A Dios, por su presencia en cada momento, en cada paso, en cada día.

A mi madre, pilar importante en cada sueño, mi empuje, mi ancla, mi fortaleza.

A mi familia, por su incondicional apoyo en el logro de mis metas.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad San Martín de Porres, por permitirme alcanzar mi meta profesional.

A mi asesor, Alfredo Martín Vásquez Colina, Maestro en Gerencia de Servicios de Salud, por su guía y paciencia en el desarrollo de mi tesis.

## ÍNDICE

	Págs.
<b>Jurado</b>	ii
<b>Dedicatoria</b>	iii
<b>Agradecimientos</b>	iv
<b>Índice</b>	v
<b>Resumen</b>	vi
<b>Abstract</b>	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	08
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	13
<b>III. METODOLOGÍA</b>	26
<b>IV. RESULTADOS</b>	31
<b>V. DISCUSIÓN</b>	38
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	43
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	45
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	48
<b>ANEXOS</b>	56

## RESUMEN

El estudio propuesto responde al objetivo de determinar la relación del estrés laboral con la calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora de Lima, que justifica su importancia con el fin de identificar su presencia, importancia, relevancia y efecto entre el personal, reconociendo los conceptos, métodos, tecnologías, tratamientos y servicios relacionados al tema de investigación. Desde el enfoque metodológico, el estudio corresponde a una investigación cuantitativa, correlacional, de corte no experimental, aplicada a una muestra de 123 trabajadores en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora, a quienes se les aplicó una escala para medir las variables de estudio. Los resultados procesados indican que existe relación inversa y significativa entre el estrés laboral con un nivel medio 78% y la calidad de atención buena 55.3% en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora, expuesta por un coeficiente de correlación negativo moderado ( $r = -0.681$ ) y significativo ( $p = 0.000 < 0.05$ ), concluyendo que altos niveles entre los trabajadores del servicio de salud disminuyen la calidad de la atención prestada, dado que se ven afectados psicológicamente para ejercer sus funciones, para lo que se recomienda realizar periódicamente diagnósticos acerca de los niveles manifiestos en los trabajadores, y la atención oportuna de factores estresantes que interfieren con su capacidad de atención en virtud de garantizar un servicio de calidad.

**Palabras clave:** Estrés, atención, medicina, tratamiento.

## ABSTRACT

The proposed study responds to the objective of determining the relationship between work stress and the quality of care in the Internal Medicine Service of the María Auxiliadora Hospital in Lima, which justifies its importance in order to identify its presence, importance, relevance and effect. among the staff, recognizing the concepts, methods, technologies, treatments and services related to the research topic. From the methodological approach, the study corresponds to a quantitative, correlational, non-experimental research, applied to a sample of 123 workers in the Internal Medicine Service of the María Auxiliadora Hospital, to whom a scale was applied to measure the variable work stress, another for the quality of care. The processed results indicate that there is an inverse and significant relationship between work stress with an average level of 78% and good quality of care 55.3% in the Internal Medicine Service of the María Auxiliadora Hospital, exposed by a moderate negative correlation coefficient ( $r = -0.681$ ) and significant ( $p = 0.000 < 0.05$ ), concluding that high levels among health service workers decrease the quality of care provided, given that they are psychologically affected to perform their functions, for which it is recommended periodically carry out diagnoses about the levels manifested in workers, and timely attention to stressors that interfere with their ability to care in order to guarantee quality service.

**Keywords:** Stress, attention, medical, treatment.

NOMBRE DEL TRABAJO

**ESTRÉS LABORAL EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL**

AUTOR

**ANITA LUZ TUESTA DÍAZ**

RECUENTO DE PALABRAS

**15878 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**86877 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**64 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**889.7KB**

FECHA DE ENTREGA

**Mar 8, 2024 11:31 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Mar 8, 2024 11:34 AM GMT-5****● 18% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Descripción de la situación problemática

A nivel mundial, la presencia del estrés representa una realidad que afecta a diversos profesionales, en distintas áreas y entornos laborales, pero se reconoce que en el aspecto médico se presenta con mucha frecuencia, ya que el personal de salud tiende a realizar sus actividades, expuestos a altos niveles de esta realidad (1).

Investigaciones en el mundo permiten reconocer que está presente en todos los seres humanos y lo reconocen como la Epidemia del Siglo XXI, afectando al ser humano de manera mental y física; y causando daño a las personas, es decir que es una realidad que debe ser manejada y controlada ya que se ha evidenciado que los colaboradores rinden menos si se encuentran bajo cuadros de presión (2). Una persona en esta situación puede afectar la calidad de su atención dentro de la organización hospitalaria, se percibe además que de la mano con este mal se manifiesta la existencia de conflictos laborales de tipo organizacional y personal, que agudizan la situación con alteraciones negativas en la atención a los pacientes. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la presencia de esta situación en los trabajadores amenaza con afectar significativamente el futuro de las instituciones, las hospitalarias son las más afectadas, repercutiendo en la salud de los pacientes, siendo de gran importancia la identificación de los factores estresantes y actuar en su disminución o erradicación a fin de tener un trabajador identificado y motivado (3).

El recurso humano es el motor de toda institución por lo que su salud física y mental debe ser óptima, a fin de obtener el máximo rendimiento de calidad, por lo que los directivos deben estar pendientes de que sus colaboradores se encuentren en condiciones adecuadas para el desarrollo de sus actividades, identificando los elementos que podrían conllevarlos a niveles elevados de estrés, haciendo las correcciones correspondientes.

Se estima que, si los trabajadores poseen condiciones adecuadas para el desempeño de su labor solicitarán menos permisos o incurrirán menos en absentismo por enfermedades laborales, reduciendo la incertidumbre en las labores, ya que como consecuencia se debe buscar otro apoyo laboral que

reemplace al titular, discontinuándose la labor, reflejándose en resultados negativos para la institución (1).

El estrés es una respuesta física y emocional a una serie de factores, entre ellos el trabajo monótono o desagradable, la carga de trabajo excesiva o insuficiente, la falta de participación o control en la toma de decisiones, los ascensos ineficaces, los sistemas de evaluación onerosos y la falta de trabajar, ausencia de roles claros en el lugar de trabajo, supervisión inadecuada o malas relaciones con los colegas, además de muchos otros factores (4).

En la Unión Europea el 10 % de los trabajadores están en las instituciones hospitalarias, donde el trabajo muchas veces se desarrolla en turnos de 24 horas ininterrumpidas, siendo este grupo de profesionales los más numerosos, haciendo palpable como máxima preocupación la presencia de estrés laboral en dichos profesionales sobre todo cuando la recarga laboral se hace intensa como ocurre en tiempos de pandemia que se ve agravada la situación en el aspecto postraumático por la incertidumbre que el virus provoca así como la gran cantidad de fallecidos.(5)

La globalización exige de los trabajadores mayores capacidades resolutivas en menor tiempo y con alta calidad, lo que genera su presencia sobre todo cuando el trabajo no cuenta con estabilidad, por lo que muchas veces la atención de los pacientes se ve afectada negativamente, sobretodo, cuando se conoce que la ciencia médica se desenvuelve en medio de la incertidumbre pues cada paciente es un individuo diferente capaz de reaccionar diferente ante las terapias, por lo que se hace necesario valorar los fenómenos que afectan la labor del trabajador a fin de mejorar sus condiciones de trabajo tanto ergonómicas como de capacidad resolutiva dotándoles de aparatos de última generación.

En tiempo de pandemia de la COVID-19, el personal de salud encargado de la primera línea se ha visto expuesto a situaciones de estrés y sobrecarga laboral, condición observada por diversos organismos mundiales y nacionales de salud, la realidad más palpable fue la pérdida de muchos de sus compañeros, repercutiendo en su salud emocional y causando cuadros de este mal que afectaron significativamente su trabajo (6).

El Hospital María Auxiliadora en la ciudad de Lima atiende pacientes con COVID - 19 recargando la labor de los profesionales de la salud, lo que genera enormes descargas de estrés que deben ser consideradas pues afectan la atención de los pacientes, así como la salud del propio trabajador, la que tendrá efectos inmediatos y a mediano y largo plazo, por lo que la intervención de los profesionales psicólogos es cada vez más necesario.

## **1.2. Problema de investigación**

¿Cuál es la relación del estrés laboral con la calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora Lima 2021?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación del estrés laboral con la calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora Lima 2021.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Describir las características según edad, sexo y ocupación de los trabajadores del Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora Lima 2021.

Identificar el nivel de estrés laboral en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora Lima 2021.

Identificar el nivel de calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora Lima 2021.

Asociar el estrés laboral por clima organizacional con la calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora Lima 2021.

Verificar la relación del estrés laboral por estructura organizacional con la calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora Lima 2021.

Identificar la relación del estrés laboral por territorio organizacional con la calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora Lima 2021.

Establecer la relación del estrés laboral por tecnología con la calidad de atención en el servicio de Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora Lima 2021.

Valorar la relación del estrés laboral por la influencia del líder con la calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora Lima 2021.

Medir la relación del estrés laboral por falta de cohesión con la calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora Lima 2021.

Determinar la relación del estrés laboral por respaldo del grupo con la calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora Lima 2021.

## **1.4 Justificación de la Investigación**

### **1.4.1 Importancia**

En los últimos años, el estrés se ha convertido en uno de los problemas principales y más comunes, que afectan de manera directa a las personas y que tiene amplias repercusiones en sus entornos laborales, familiares, comunales, entre otros.

El estudio procura generar información actualizada en circunstancias particulares como lo que está sucediendo durante la pandemia, la que vislumbra el camino a seguir para afrontar la situación del estrés laboral y la calidad de la atención. De otro lado se realizará una revisión exhaustiva de las herramientas bibliográficas para las variables, en pro de reconocer la necesidad de mayores investigaciones sobre el tema por la amplia literatura que existe a fin de ampliar conocimientos que permitan mejorar la realidad problemática.

La investigación tiene sustento científico por lo que sus resultados serán contundentes de utilidad para comparación con otras situaciones. El uso de dos instrumentos viene a ser la principal justificación, con la finalidad de recoger la información y medir las variables elegidas. Metodología que además servirá como antecedente para posteriores investigaciones sobre el tema.

Al tener resultados basados en la evidencia local es posible afrontar con mayor efectividad el problema a fin de mejorar la calidad de vida del trabajador con repercusión inmediata en el trato y la atención efectiva que brindan a sus pacientes. A partir de los resultados obtenidos del estudio se pretende sustentar

posteriores situaciones de toma de decisiones que se orienten a establecer mecanismos que fortalezcan y contribuyan al desarrollo del segmento profesional, mejorando las condiciones y reduciendo los índices de estrés.

El fin de toda institución es cumplir con su misión y visión y para ello se necesita trabajadores que se desenvuelvan en ambientes laborales adecuados, de allí la importancia epistemológica pues la eficiente atención es un pilar del desarrollo de todo país, buscando el bienestar que redunde en la calidad de la atención en los pacientes.

#### **1.4.2. Viabilidad**

La viabilidad del estudio se reconoce a partir de que se cuenta con los recursos de conocimiento ya que se tiene acceso a la información teórica para poder realizar la compilación de datos. Se cuenta con las herramientas de tiempo y financieras que permitieron la efectiva compilación, análisis y desarrollo de información que se requería para el logro del objetivo del estudio, que se sustentó en la necesidad de conocimiento que requieren las organizaciones de salud acerca del tema y como es que se afecta la calidad del servicio.

La realización del estudio se basa en el efectivo uso de los instrumentos entre el personal que participó de la investigación, dejando en claro que no existe conflicto de intereses en su aplicación, ya que solo se aplicará en un solo momento y tiempo (Anexo 9).

#### **1.5. Limitaciones del estudio**

Se encontró limitaciones en el momento de aplicar las encuestas, ya que los colaboradores disponían de poco tiempo para responder al instrumento.

El estudio se desarrolló entre profesionales de salud, por lo que se abordó con las encuestas en momentos que el trabajador disponía de un tiempo libre prudencial.

El número de participantes se vio disminuido, debido a los turnos y áreas laborales, además del ausentismo por enfermedad, por lo que se tomó el tiempo necesario para completar el tamaño de muestra.

Se tomó las medidas pertinentes a fin de evitar sesgos en la toma de la información, así como los sesgos sistemáticos de los encuestadores.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

Soto Fuentes publicó en 2017, un estudio sobre síndrome del quemado por sus labores y satisfacción en el trabajo con factor de predicción de la calidad de atención en un hospital de Chile en el 2017. El estudio tuvo como finalidad verificar si existe un vínculo entre las variables de estudio en un hospital estatal de complejidad alta en el área metropolitana de Chile, acerca de los materiales y métodos se reconoce una investigación de tipo observacional, descriptiva y correlacional. 35 enfermeras conformaron la muestra las que estuvieron distribuidas en 12 turnos de servicios médicos y quirúrgicos y 402 pacientes que evaluaron la eficiente atención. Los resultados indican que los profesionales de enfermería mostraron satisfacción en el trabajo en un nivel promedio (media = 3,2 DE = 0,380). Los resultados globales del síndrome del quemado mostraron niveles bajos con una media = 23,6 DE = 9,6, y se observó que todas las expectativas de los usuarios eran superiores a 6,5 en lo referido a la atención efectiva. El autor encontró que los hallazgos fueron concluyentes en referencia a la relación entre el síndrome del quemado y la satisfacción en el trabajo y la atención (7).

Onofre en 2021 realizó un estudio, acerca de cuánto influye el estrés laboral sobre el desempeño del personal en la dirección de un Hospital en Quito, el estudio basó su enfoque metodológico en un nivel cuantitativo, y que consideró como muestra personal del nivel jerárquico superior de la Dirección de Talento Humano, a quienes se les aplicó el Instrumento de Evaluación del Desempeño del Sector Público. Los resultados de la medición indicaron que no existe relación directa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral, de lo cual podría deducirse que la calidad de atención no se afectaría y que la experimentación de estrés entre el personal se debe los niveles bajos que se percibe de compromiso entre el personal médico de la organización (8).

Gorozobel hizo un estudio acerca de estrés en profesionales de salud y calidad de la atención en una sala de emergencia de un hospital básico de Ecuador, en 2021, basado en un diseño correlacional transversal, que tomó en cuenta a 49

profesionales de la salud y a 800 pacientes a quienes se les aplicó una encuesta de estrés laboral, un cuestionario sobre salud general y satisfacción. Los resultados reconocen que el nivel de estrés fue alto entre los profesionales de salud, manifestándose una mala calidad entre los cuidados al paciente. La conclusión indicó a través del Coeficiente de Correlación de Spearman que existe evidencia estadística que permite reconocer la correlación lineal entre las variables, sustentándose que existe relación (9).

Un estudio realizado en Ecuador por Zerda, acerca del estrés laboral y el desempeño del personal de salud, que propone como el objetivo encontrar la relación entre el estrés laboral y el desempeño. El aspecto metodológico del estudio tiene que ver con uno cuantitativo, deductivo, de alcance descriptivo, se utilizó como herramienta de recolección de datos una encuesta que fue aplicada a 76 colaboradores. Los resultados recogieron que los niveles de estrés se deben a factores como ausencia de motivación, ausencia de retribución y reconocimiento, además de la sobrecarga de trabajo, incidiendo directamente en el desempeño y productividad y mermando la satisfacción de los usuarios. Se propuso la mejora y prevención del estrés a través de programas de capacitación y motivación (10).

De otro lado, Aruquipa en 2018 propuso un estudio referido a determinar los factores de riesgos que originan estrés entre el profesional de enfermería en una Unidad de Terapia Intensiva en La Paz. El enfoque metodológico del estudio representa uno descriptivo – transversal, en el que la muestra estuvo compuesta por 6 enfermeras que trabajan en la institución, a quienes se les aplicó la encuesta *The Nursing Stress Scale* en su versión en castellano. Los resultados mostraron que los factores de riesgo físico que causan estrés físico representan el 67% y los psicológicos representan el 40%. El estudio concluye que existe situaciones determinantes que generan estrés en los profesionales de enfermería por lo que se propone la intervención para lograr la disminución y prevención del estrés (11).

Ayala buscó medir el nivel de estrés en el trabajo respecto a la calidad de atención que brinda la enfermera a pacientes post operados del servicio de cirugía de un Hospital en Trujillo 2017, que desde el enfoque metodológico representó uno cuantitativo no experimental, con un tamaño de muestra de 26 profesionales de Enfermería. Los datos fueron recolectados a través del

cuestionario "Nursing Stress Scale" y la escala para medir la atención que las enfermeras entregan a los pacientes pos operados. El estudio concluyó que el 65,4% de los enfermeros presentó estrés moderado, seguido de niveles bajos en el 34,6%. En cuanto a la atención, y también hubo una relación de los grados de estrés con atención efectiva con valor de  $p < 0.05$  (12).

El estudio propuesto por Moran y Pari acerca del estrés laboral y calidad de atención, realizado en 2021, propuso como objetivo establecer la relación entre estrés laboral y la atención en el profesional de enfermería del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas de Junín en el año 2020 – 2021. El enfoque metodológico se basó en uno cuantitativo, de tipo aplicado con diseño descriptivo – correlacional, que tomó en cuenta como muestra a 50 profesionales de enfermería, a quienes se les aplicó la escala de Estrés propuesta por la OIT/OMS y la escala de calidad de atención de Donabedian. Los resultados indicaron la existencia de una correlación positiva ( $r = 0,536$ ) y significativa ( $p = 0,00$ ) entre las variables estrés laboral y efectividad de la atención, además se manifestó que 30% de la muestra consideró un nivel medio de estrés, 62% un nivel alto, acerca de la atención 18% de la muestra indicó que esta fue un nivel medio de eficiencia en la atención, mientras 82% indicaron alto nivel de la segunda variable. Se concluyó que existe relación positiva y significativa entre las variables (13).

El estudio de De la Cruz, sobre estrés laboral y desempeños profesionales en un Hospital de Emergencia en Carhuaz, en el año 2016, propuesto con el objetivo de reconocer la relación del estrés laboral y el desempeño de los profesionales de la salud en los servicios de emergencia del hospital Nuestra Señora de la Mercedes. La muestra fue al azar y por estratos con 92 profesionales de la salud. El estudio hace uso del cuestionario Maslach Burnout Inventory para mide el estrés laboral y la guía de observación del Ministerio de Salud para evaluar el desempeño de los profesionales. Los resultados muestran que la mayoría de los profesionales de la salud presentaban altos niveles de estrés en el trabajo (47,90 %) con un desempeño profesional regular (42,40 %), demostrando asociación entre ambas variables ( $P < 0,05$ ). El estudio concluye que el estrés laboral de los profesionales sanitarios se relaciona de manera significativa con sus logros profesionales en los servicios de emergencia, haciendo que consecuentemente presten un servicio de calidad efectivo en el hospital (14).

El estudio de Oroya, que corresponde a estrés laboral y la calidad de atención de enfermería en un Hospital de Lima, de diseño no experimental y de tipo descriptivo – correlacional, consideró a 56 enfermeras elegidas por muestreo probabilístico a quienes se les aplicó una encuesta para medir la relación entre las variables. Los resultados de la investigación reconocieron correlación según el coeficiente de Spearman con un valor de  $\rho = ,609$ , y un nivel de significancia de  $p < 0.01$ . Se concluyó que existe relación significativa entre el estrés laboral afectando la calidad de la atención de las enfermeras a los pacientes (15).

Finalmente, el estudio de Córdova y Flores, sobre estrés laboral y calidad de atención en un Hospital de Tarapoto, en el año 2023, que representa metodológicamente una investigación cuantitativa, no experimental, correlacional y transversal que tuvo en cuenta a 42 profesionales de Enfermería a quienes se les aplicó una encuesta para medir las variables calidad de atención y nivel de estrés, que a través de una prueba piloto con Alpha de Cronbach resultó 0.896 para estrés laboral y 0.712 para calidad de atención. Los resultados del estudio indican alto valor de correlación 0.83 según reconoce la V de Aiken, concluyendo que la calidad de atención se ve mermada entre el personal médico debido a los niveles de estrés que se manifiestan (16).

Palomino et al., en 2018, realizaron un estudio, para determinar si existe relación entre el estrés del personal de salud y la calidad de atención que percibe el paciente en un hospital, el estudio se basó en un enfoque metodológico de nivel descriptivo, cuantitativo y no experimental, y que tuvo en cuenta una muestra de 30 enfermeras y 57 familiares de pacientes, a quienes se les aplicó cuestionarios (encuestas) validadas para medir la relación de las variables. Los resultados indicaron que la calidad del cuidado en la atención que se brinde a los pacientes proyecta de manera directa una relación con la percepción que tienen acerca de la calidad en el servicio, haciendo que sea de nivel aceptable y considerando que se puede mejorar adecuándose a las necesidades del paciente (17).

Salinas en 2022 realizó una investigación con la finalidad de determinar la relación del estrés respecto de la calidad de vida por nivel de atención en personal de salud. Metodológicamente el estudio representa uno de enfoque transversal, comparativo y de corte correlacional, y que tuvo en cuenta una muestra de 59 enfermeras en primer, 138 en segundo y 248 en tercer nivel de

atención, a quienes se les aplicó el Cuestionario Desequilibrio Esfuerzo Recompensa y Breff con el fin de medir la relación entre variables. Los resultados la mayoría de personal con manifestaciones de estrés correspondía a mujeres en 87%, solteras en 49% con grado académica de licenciadas en 47.7 %, con un promedio de trabajo de 7 años en el hospital y evidenció que no existe relación entre las variables; sin embargo, concluyó que existe diferencias significativas entre las dimensiones elegidas para medir en el estudio (18).

Alegre y Matta en 2021 realizaron una investigación con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de salud en el servicio de emergencia de un hospital en Huancayo. Metodológicamente el estudio representa uno de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transversal; y que consideró una muestra de 40 personal de salud que trabajan en la institución a quienes se les aplicó una encuesta y el Inventario de Maslach Burnout Inventory con el fin de medir la relación entre variables propuestas. Los resultados indicaron que en su mayoría son mujeres las que han manifestado cuadros de estrés, evidenciando que se reporta entre ellas trabajo pasivo con desgaste elevado, mientras que en los varones se reporta trabajo activo y pasivo, pero con bajo desgaste (19)

Tintaya en 2023 realizó una investigación con el objetivo de establecer la relación entre el nivel de estrés laboral y ansiedad entre los trabajadores de una empresa de venta de productos farmacéuticos y médicos. El estudio desde el enfoque metodológico responde a uno de tipo de campo, descriptivo y correlacional, transversal, que tuvo en cuenta a 74 trabajadores en quienes se aplicó el Cuestionario de Ansiedad Estado – Rasgo (STAI) y el Cuestionario de Estrés de la OIT/OMS; los resultados indicaron que existe bajo o intermedio nivel de estrés en 45.9% del total de la población, y que alto nivel se reconoce en 23% del total de elementos tomados en cuenta, entonces se reveló una correlación de positiva 0.794 entre estrés y ansiedad en el personal (20)

Mantilla en 2019 propuso un estudio con la finalidad de determinar el grado de asociación entre estrés y desempeño del personal de salud en el Hospital de Especialidades de las Fuerzas Armadas, corresponde metodológicamente a una investigación no experimental, transversal y correlacional , se tomó en cuenta a 76 elementos del personal de salud de la institución a quienes se aplicó un

cuestionario de estrés laboral y un instrumento de evaluación del desempeño, los resultados indicaron que no existe relación directa entre el estrés y el desempeño de los trabajadores, pero se consideró la incidencia de cuadros de shock en personal retirado, concluyendo que el estrés es un paso previo a la elección de salida y bajos niveles de compromiso del personal de salud (21).

Fernández en 2022 propuso y realizó un estudio con el fin de reconocer cuáles son los factores laborales que influyen sobre el estrés laboral en personal de EsSalud de Bagua Grande, metodológicamente correspondió a un estudio descriptivo, cuantitativo y correlacional que consideró a 30 trabajadores de la institución médica en quienes se aplicó dos encuestas previamente validadas en la realidad peruana. Los resultados indicaron que el nivel de estrés del personal de salud alcanzó 63.3% u que en solo 10.20 del personal licenciado se manifestó en niveles bajos, reconociendo que los niveles eran consecuencia de eventos organizativos y ambientales. Se concluye que factores ambientales y organizaciones se relacionan con la situación de estrés en el personal del hospital (22).

Rengifo en 2021 realizó un estudio con la finalidad de medir la relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, el enfoque metodológico del estudio corresponde a uno de tipo cuantitativo, básico, no experimental y correlacional que reconoce que existe un grado de relación entre las variables y concluye que si existe un significativo nivel de correlación (23).

Juárez en 2017 propuso un estudio con el fin de reconocer el efecto que tiene el estrés en los cirujanos dentistas respecto de la calidad de atención que perciben los usuarios en un Consultorio Externo de la Red de Salud Yunguyo en Puno, metodológicamente corresponde a un estudio de nivel básico, correlacional – causal, cuantitativa, que tuvo en cuenta a personal de salud y pacientes para medir la correlación entre las variables, para recoger los datos se aplicó la Escala OIT-OMS y los resultados indicaron que existe un nivel alto de estrés promedio en 81.89% del total de elementos, mientras que para 38% considera un nivel bajo de estrés, evidenciando la realidad del objetivo a lograr (24).

Machacuay y Vera en 2020 propusieron un estudio en el cual se reconoce al estrés laboral como uno de los principales problemas que afectan a las

instituciones de salud incidiendo de manera directa sobre el desempeño laboral del personal; se consideró una metodología de diseño no experimental, transeccional, correlacional y teniendo en cuenta un método hipotético deductivo que tomó en cuenta a 30 elementos del personal de salud del Servicio de Emergencia del Hospital La Merced a quienes se les aplicó un Cuestionario denominado Nursing Stress Scane (NSS). Los resultados demostraron que existe relación significativa entre las variables, con valores de  $0,018 < 0,05$  y un nivel de confianza de 95% concluyendo un grado de relación de  $-0,430$  es decir que a mayor estrés mejor desempeño (25).

Mamani en 2020 desarrolló un estudio en el cuál buscó identificar los indicadores de percepción acerca de la atención que recibieron los usuarios acerca de los servicios de medicina, farmacia y enfermería en el Centro de Salud de Totorani en Acora, Puno. La metodología elegida corresponde a una investigación correlacional de nivel básico no experimental. Se eligió como muestra a 35 usuarios del servicio de salud. Los resultados permiten reconocer que una mayor satisfacción es resultado de una atención humana, oportuna, continua y segura, las mismas que están asociadas uno del otro, en la medida que los usuarios acuden al servicio con expectativas particulares, grado de satisfacción que se emite de acuerdo con la atención recibida (26).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Estrés laboral**

El Ministerio de Salud reconoce que la Organización Mundial de la Salud, conceptualiza al estrés laboral como la respuesta de un personal de salud frente a los requerimientos de los pacientes poniendo en práctica sus capacidades y habilidades para resolver las situaciones que se le presente (27).

Es una situación que ocurre cuando las exigencias de la vida son muy difíciles y sobrepasan la capacidad de resolución. Las personas están deprimidas y ansiosas, y los latidos de su corazón se aceleran, siendo estas reacciones signos de defensa para protegerse de extremos laborales y de peligros inminentes (27).

El aumento de las tasas de empleo y los nuevos sistemas de información y gestión están generando una gran demanda, creando una necesidad de formación continua y adaptaciones de los profesionales al entorno. Los efectos

del estrés afectan a las personas como a las organizaciones, las comunidades o el entorno en el que trabajan, provocando problemas de salud física y mental y falta de productividad (27).

La Real Academia Española, conceptualiza el estrés como la situación provocada por tensión o alguna situación agobiante que da paso a reacciones psicósomáticas (28).

El estrés laboral representa uno de los tipos de estrés que se enfoca específicamente en el entorno profesional, y se presenta por diversas causas, esta realidad se agrava cuando los empleados no reciben el apoyo de parte de sus superiores o compañeros, o porque poseen un control limitado de su trabajo y cómo enfrentar la presión laboral (29).

Según el Informe realizado en 2016 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral se produce cuando la organización, el diseño del trabajo, las relaciones y la demanda laborales no son satisfechas o superadas por el trabajador, o porque el conocimiento y las habilidades en equipo no cumplen con las expectativas de la cultura organizacional de una organización (29).

El estrés laboral es una realidad que inicia muchas otras enfermedades, se pretende que las organizaciones hagan frente a esta realidad a fin de mejorar el desempeño laboral y reducir la realidad de ausentismo e incrementar la proactividad y productividad (30).

Entonces, el estrés laboral representa un estado psicológico que se caracteriza por las reacciones cognitivas, emocionales, de comportamiento y fisiológicas frente a situaciones laborales que demandan el uso excesivo de sus esfuerzos personales o laborales, sin que se tenga control para poder hacerles frente y generando consecuencias en su salud (31).

### **Resultados del estrés laboral**

Acerca de los resultados que trae consigo la presencia de estrés como consecuencia de exigencias excesivas en el trabajo, se reconoce que no solo afecta la salud de los colaboradores, sino que afecta a la organización debido que se merma la producción, desempeño, además del desempeño, trayendo consigo ausentismo y descanso médico, haciendo necesario que sea una realidad de tratar oportunamente. Sobre los signos físicos se reconoce que traen consigo

diversas expresiones como ansiedad, depresión, dolor de cabeza, insomnio, sarpullido, palpitaciones rápidas, incluso diabetes (30).

Otras de las cosas que resulta de la presencia de estrés laboral es la tendencia de autoevaluación negativa en el entorno laboral, sobretodo en la capacidad de realizar las actividades encomendadas y en la manera en que se relaciona con los compañeros, agotamiento personal, la calidad con la que atiende y la afectación de sus aspectos afectivos, personales y emocionales, haciendo que se desarrolle sentimientos de carácter negativo frente al trabajo (32).

### **Factores condicionantes del estrés laboral**

Se debe tener en cuenta que entre los factores que condicionan la presencia de estrés laboral en el personal de una organización se encuentra el clima laboral, entonces un clima favorable reduce los valores de estrés (33). De otro lado, el estrés laboral se encuentra aunado a factores desencadenantes que se relacionan con el desempeño de la profesión, el volumen del trabajo muchas veces es demasiado cansado debido a que sacrifican horas de descanso con el fin de resolver las actividades asignadas, muchas responsabilidades y poco personal en algunos casos; preocupación, cansancio y ansiedad consecuencia del ritmo y horario de trabajo, iluminación, temperatura, incluso ruido, desencadenan estrés (34).

El estrés se manifiesta como una respuesta del organismo frente a su percepción ante eventos de peligro o de riesgo, el organismo tiende a acomodarse para huir o hacerle frente a través de la secreción de diversas sustancias adrenalínicas que se diseminan por toda la sangre y que responden para prepararse para la acción (30).

Las respuestas fisiológicas dependen de las percepciones de las demandas laborales y las respuestas biológicas y varían de un caso a otro así, una tarea exigente pero controlable provoca esfuerzo, pero sin tensión. Fisiológicamente, conduce a una elevación de las catecolaminas y una suspensión de la excreción de cortisol. Los experimentos basados en esta teoría han podido identificar 2 características precisas del proceso de trabajo, en función de la percepción del trabajo o actitud hacia el trabajo puede ser estrés positivo o estrés negativo conocido como distrés (3).

### **2.2.2. Calidad en la atención**

Un usuario satisfecho trae consigo fidelización, la percepción de satisfacción parte de una adecuada atención (35). La calidad en la atención representa la capacidad de un servicio que satisface lo que espera el paciente. Se trata de un cumplimiento relativo en cuanto a qué tan bien el servicio cumple con las especificaciones de diseño o si cumple con todas las expectativas del paciente.

En temas de medicina se refiere a la primera atención médica que recibe un paciente, es decir que representa las características únicas de salud que permiten ser evaluado, frente a otras situaciones (36).

Por tanto, alcanzar el nivel óptimo de calidad equivale a desarrollar un grado de eficacia, eficiencia, vigencia y calidad científica y tecnológica en la práctica médica que satisfaga a directivos, profesionales y pacientes (36).

La calidad de la atención es la consecución de un conjunto de características y comportamientos que permitan a cada paciente recuperar su salud. Esta definición se basa en la definición del buen funcionamiento de la calidad de la atención en los servicios médicos y es responsabilidad de los distintos grupos que trabajan en el hospital, pero el rol del profesional de salud es brindar atención directa y con el paciente. Se requiere un contacto prolongado, una atención interpersonal de calidad para lograr la satisfacción del paciente, es muy sensible al tratamiento recibido y es fundamental para determinar la calidad general de la atención, incluidos los beneficios técnicos (36).

La razón básica para brindar calidad es lograr que los pacientes obtengan el máximo beneficio y rentabilidad de sus recursos, dado que estos son limitados y que la atención es muy costosa (36).

La calidad en la prestación de los servicios de salud es la medida en que los servicios médicos proporcionados a individuos y grupos aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados y están en consonancia con la experiencia actual, buscando satisfacción del paciente respecto a la atención que recibe (37). Los servicios de salud se enfrentan a retos y coacciones que se deben ir resolviendo para ofrecer procesos adecuados y aptos a fin de lograr resultados satisfactorios, un servicio de calidad se basa en eficiencia y eficacia en el momento de la prestación de este, se entiende que la satisfacción del usuario

representa un componente importante en la calidad de la prestación de los servicios hospitalarios (38).

La salud no es una excepción, ya que se considera la calidad como un conjunto de características esenciales de todo tipo de comportamientos o actividades, que generalmente se encuentran implícitamente en todos los ámbitos del desarrollo personal y social. La falta de calidad de la salud se manifiesta de muchas formas como es el caso de acceso al servicio restringido. Aumento de costos; no conformidad de los pacientes manifestada en quejas para los médicos; insatisfacción de los usuarios y profesionales; poca confiabilidad en el servicio y, en el peor de los casos, fallecimientos (38).

Como otras empresas, los servicios de salud deben enfrentar desafíos, impactos y limitaciones para mantener y desarrollar el proceso de calidad de cada servicio ofrecido que son claves para lograr resultados satisfactorios, es necesario saber adaptar las variables del trabajo.

Mejorar la calidad perceptiva es óptimo para mejorar la efectividad y eficiencia en la prestación de los servicios, es decir, mejorar el sistema de orden de atención en función del grado de compromiso que el paciente tiene de su salud, mejorar los servicios de farmacia y el suministro de medicamentos. El personal de salud brinda atención a los pacientes y sus familias, reduciendo los tiempos de espera para la atención. El profesional debe transmitir seguridad, responsabilidad, empatía y mostrar una preocupación real por el bienestar y la recuperación del enfermo (38).

### **Atributos de la calidad en la atención**

Donabedian muestra los dichos atributos a tener en cuenta para poder medir la calidad en el proceso de atención se diversifican en algunos aspectos como: tomar en cuenta el respeto a los usuarios, haciendo que estos sean considerados y atendidos de manera individual como un sujeto que posee derechos, valorando su cultura y condiciones personales; mantenerse siempre atento a la necesidad de información de los pacientes, proporcionándoles el contenido verdadero, oportuno y fácil de entender que permita a los pacientes decidir sobre su salud; tener en cuenta los procesos de continuidad, en los que se garantice una atención integrada e integral e ininterrumpida hasta que se resuelva el problema de salud del usuario; tener en cuenta la oportunidad representada a través de la

disponibilidad del servicio cuando un paciente necesita un servicio, respecto a las características y gravedad de cada caso; además tener en cuenta los procesos de integración, trabajo en equipo, accesibilidad, condición de ciudadano, área de trabajo, incluso el tipo de hospital. (38)

Varios países han planteado solucionar la calidad y seguridad de la atención hospitalaria, observándose esfuerzos para mejorar su eficiencia y eficacia. Con este fin, la OMS ha alentado a los administradores a considerar las expectativas del público en la toma de decisiones y, desde entonces, se han realizado varios estudios sobre la satisfacción del paciente. Un indicador importante es la satisfacción de los pacientes por el trato y servicio recibido (39).

En este sentido los profesionales de la salud tienen la responsabilidad por la calidad de la atención brindada a los pacientes, las instituciones, la ética, la ley y los estándares profesionales, y la contribución del desempeño en la evaluación de la atención y la satisfacción del usuario (39).

### **Calidad asistencial**

Se menciona que la atención médica es percibida como de buena calidad, si los resultados o efectos de este proceso cumplen con los requisitos de los clientes externos e internos y se respeta las reglas, procedimientos y regulación institucional y del sistema (40)

Essalud define la calidad de la atención en su planificación anual de control de calidad y seguridad del paciente como el proceso basado en riesgos y costos que busca el cumplimiento y la satisfacción del usuario anterior (41).

Para tener en cuenta las evaluaciones de la calidad de la salud se considera primero la implementación de equipos médicos de tecnología actualizada, uso de softwares para la estandarización de procesos, administrativos y económicos, y de otro lado la satisfacción del usuario con los proveedores de servicios de salud con control de calidad a través de auditorías médicas. Dependiendo de la complejidad del proceso de la enfermedad en cuestión, la especialidad depende en gran medida de la tecnología adecuada que se utilice.

Los sectores de servicios, que enfrenta la presión constante por mejorar la calidad y el creciente interés en la calidad y la excelencia en el desempeño, es el sector

de la salud. Desde hace algún tiempo, este sector se ha enfocado en lograr y ofrecer mejor calidad (41).

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Calidad de la atención:** Representa la atención en los servicios médicos que plasmen adecuada prestación de servicios (42).

**Satisfacción Laboral:** Término que representa un componente importante en la calidad de la prestación de los servicios hospitalarios (38).

**Eustress:** Referido a la respuesta positiva que cada uno tiene a un factor de estrés, y que puede depender del actual sentimiento de control de cada uno, las propiedades deseables, la ubicación y la duración del factor estresante (4).

**Burnout:** Situación que engloba al agotamiento, representa al síndrome resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo y que no ha sido manejado con éxito (2).

**Estrés laboral:** Síndrome que se manifiesta con agobio, cansancio, ausencia de sueño o de apetito, en algunos casos sobrealimentación y que afecta al ser humano de manera física, mental y hasta psicológica (2).

### **2.4. Formulación de la hipótesis**

#### **Hipótesis general**

Ha: Existe relación del estrés laboral con la calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora Lima 2021.

H0: No existe relación del estrés laboral con la calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora Lima 2021.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Diseño y tipo de estudio

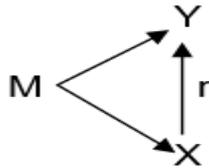
La investigación tuvo un **enfoque** cuantitativo pues abordó el tema midiendo las variables en términos numéricos. El **diseño** de la investigación fue correlacional.

##### 3.1.1. Según la intervención del investigador

Se reconoce que, a partir de la intervención del investigador, la tesis resultó ser una No experimental, ya que no se intervino de manera directa el investigador y/o altere el proceso objeto de la investigación.

##### 3.1.2. Según el alcance

Analítico, ya que se encargó de reconocer la correlación, es decir la relación que existe entre dos variables.



M: Muestra

X: Variable 1, Estrés laboral

Y Variable 2, Calidad de atención

r: Coeficiente de correlación

##### 3.1.3. Según el número de mediciones de variables

A partir del número de mediciones, se entiende al estudio como uno de corte transversal, en el que se realizó un análisis de datos en un solo momento y tiempo.

##### 3.1.4. Según el momento de recolección de datos

Corresponde a un estudio retrospectivo, es decir que se analizó en hechos o realidades que ya han sucedido.

## **3.2. Diseño muestral**

### **3.2.1. Población**

La población estuvo representada por médicos, enfermeras y técnicos de enfermería que se desempeñan en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora en Lima.

### **3.2.2. Población de estudio**

Estuvo conformada por los trabajadores de salud que laboran en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora Lima 2021, entre médicos, enfermeras y técnicos de enfermería.

### **3.2.3. Criterios de elegibilidad**

#### **Criterios de inclusión**

Se consideró como criterio de inclusión que la muestra esté compuesta por trabajadores de salud (médicos, enfermeras y técnicas de enfermería) del Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora quienes de manera voluntaria accedieron a participar en el estudio, además que se encuentren en actividad laboral y en condiciones físicas y mentales de contestar las encuestas.

#### **Criterios de exclusión**

Mientras que se excluyó a trabajadores de salud del Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora que no consideraron relevante su participación en el estudio, además de excluir a personal que por horarios diversos no pudo participar.

### **3.2.4. Tamaño de la muestra**

**Muestra:** La muestra representa la fracción de la población, que fue considerada en el estudio.

El tamaño de la muestra fue estimado utilizando la fórmula para estudios correlacionales, que se muestra a continuación:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$n$  = N° de casos a observar o número de encuestas.

$N$  = Tamaño de la población=180

$Z$  = Valor obtenido mediante el grado de confianza. 1.96

$p$  = Proporción de la población que tiene las características de interés. Si no es calculable se asume que es de 0.5%.

$q$  = Proporción de la población que no tiene las características de interés que nos interesa medir.  $q=1-p$

Con lo que se obtiene un tamaño de muestra de 123 trabajadores

$n=123$

### 3.2.5. Muestreo

**Muestreo:** Usado para poder seleccionar los componentes de la muestra, para el caso de la investigación se eligió uno no probabilístico, elegido por conveniencia

**Tabla 1.** Población y muestra de estudio

Trabajador	Población		Muestra	
Médicos	60	33.3%	41	33.3%
Enfermería	72	40.0%	49	39.8%
Tec. Enferm.	48	26.7%	33	26.9%
Total	180	100%	123	100%

### 3.3. Técnica de recolección de datos

Las técnicas incluyeron la realización de la observación y encuestas que fueron previamente validadas y adaptadas en estudios que consideraron a las mismas variables y que correspondían a la realidad que se quería analizar.

Las variables fueron medidas con los siguientes instrumentos:

El instrumento usado para medir el estrés laboral, fue la “Escala para medir Estrés Laboral”, elaborada por la OIT/OMS y adaptada por Suárez en 2013, para ser aplicada en poblaciones en edades de 18 a más años, de manera personal o colectiva, la duración de la aplicación del estudio es de aproximadamente 15 minutos, en los que los participantes deben responder a 25 ítems. La adaptación

de Suárez arrojó un Alfa de Cronbach con valores de 0.9218, que representan un instrumento fiable y aplicable (43).

La escala fue sustentada por Ivancevich y Matterson, de fácil y sencilla aplicación (43), que consta de 25 ítems con 7 alternativas como respuesta que van en una escala de 1 a 7 en el que se afirma que nunca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, a menudo, generalmente o siempre es fuente de estrés.

El instrumento que fue validado, reconociendo que la prueba KMO: Kaiser Meyer Olkin resultó en 0,953 mostrando que los ítems son adecuados para continuar el análisis y 0,000 de nivel de significancia, siendo pertinente el análisis factorial confirmatorio. Se obtuvo la confiabilidad de 0.9218 a través de Alpha de Cronbach (43).

El segundo instrumento tomado en cuenta, fue el que permitió medir la calidad de la atención, este instrumento constituye una adecuación a la realidad, a partir del instrumento propuesto por Paripancca en 2019, para ser aplicado en una muestra que corresponde a personas de edad superior a los 18 años, su aplicación podía ser personalizada o colectiva, su tiempo aproximado de duración de la aplicación era de 15 minutos, los ítems que contenía la escala eran 15 subdivididos en las dimensiones de la categoría, que tras el análisis de validación arrojó un Alfa de Cronbach de 0.92 (44).

El instrumento se divide en la medición de tres dimensiones, para la dimensión humana corresponde 6 ítems, para la dimensión técnico-científica se tomó en cuenta 6 ítems y finalmente, para la dimensión administrativa se consideró 3 ítems (44)

### **3.4. Procesamiento y análisis de datos**

Para realizar el proceso de recojo de datos, se capacitó a dos colaboradores que aplicaron las encuestas.

A pesar de haber sido instrumentos validados, se realizó una encuesta piloto, por recomendación de los revisores, a fin de que se re-evalúe la confiabilidad de los instrumentos.

Luego de evaluar el comportamiento de los ítems en los cuestionarios a través de la prueba Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un valor de Alfa= 0.901 para la

Escala Estrés Laboral, de otro lado, conforme al Cuestionario Calidad de la Atención se determinó un valor de Alfa= 0.887 que de acuerdo con los criterios los ítems formulados tienen una Aceptable confiabilidad.

### **3.5. Aspectos éticos**

La realización del estudio de investigación se inicia con la solicitud de los permisos al jefe del Departamento de Medicina del Hospital María Auxiliadora correspondiente al Ministerio de Salud.

Para realizar la encuesta se informó a cada uno de los participantes en el estudio el objetivo, motivo y razón de la realización del mismo, ofreciéndoles en todo momento la confidencialidad de los datos que se obtuvieran en la encuesta, por lo que no se les solicitó datos personales.

Se siguió los principios de bioética que se requiere en investigaciones en las que interviene el ser humano, brindando la información que los participantes requerían, todo esto recomendado por la Asociación Médica Mundial, en respeto de los principios de autonomía, no maleficencia y justicia, reconociéndose que el objetivo de la investigación médica es generar nuevos conocimientos, los mismos que no primaron sobre el derecho y el interés de quien participe en un estudio

(45)

#### IV. RESULTADOS

En los resultados se evalúa el nivel de estrés laboral relacionado con la calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora Lima 2021.

**Tabla 2.** Características según edad, sexo y ocupación de los trabajadores del Servicio de Medicina Interna del hospital María Auxiliadora

Características		Frecuencia	Porcentaje
Edad (años)	20 - 29	32	26.0
	30 - 39	56	45.5
	40 - 49	25	20.3
	50 - 59	10	8.1
Total		<b>123</b>	<b>100.0</b>
Sexo	Masculino	54	43.9
	Femenino	69	56.1
Total		<b>123</b>	<b>100.0</b>
Ocupación	Médico	41	33.3
	Enfermera(o)	49	39.8
	Técnico Enfermería	33	26.8
Total		<b>123</b>	<b>100.0</b>

*Fuente.* Encuesta basada en la Escala Estrés Laboral, Lima - 2021.

En la Tabla 2, se determinó que del total de trabajadores encuestados del Servicio de Medicina Interna del hospital María Auxiliadora, el 45.5% tienen entre 30 a 39 años, y solo el 8.1% tienen de 50 a más años. Asimismo, se precisó que el 56.1% de los encuestados son de sexo femenino y el restante masculino, siendo el 39.8% de los trabajadores de ocupación profesional enfermería. El aporte para mejorar esta realidad es recomponer y asignar actividades teniendo en cuenta también las edades de los colaboradores.

**Tabla 3.** Nivel de estrés laboral de los trabajadores del Servicio de Medicina Interna del hospital María Auxiliadora

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	6.5
Medio	96	78.0
Alto	19	15.4
Total	123	100.0

*Fuente.* Encuesta basada en la Escala Estrés Laboral, Lima - 2021.

En la Tabla 3, se aprecia que de los trabajadores encuestados en el Servicio de Medicina Interna del hospital María Auxiliadora, el 78% refieren un nivel medio de estrés laboral. Las causas son diversas, pero la manera de enfrentarlos puede iniciarse con reprogramar tareas, aclarar los procesos de toma de decisiones, mejorar la supervisión, fijar metas y procedimientos específicos y definidos para cada tarea.

**Tabla 4.** Nivel de calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del hospital María Auxiliadora

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	19	15.4
Regular	36	29.3
Buena	68	55.3
Total	123	100.0

*Fuente.* Encuesta basada en la Escala de calidad de atención, Lima - 2021.

En la Tabla 4, se evidencia que del total de los trabajadores encuestados en el Servicio de Medicina Interna del hospital María Auxiliadora, el 55.3% califican en un nivel bueno la calidad de la atención prestada, reconociendo que la calidad parte de la comodidad, es decir que se puede mejorar el sistema de incentivos y recompensas entre el personal, ajustar la promoción de los profesionales según criterios claros, metas y estándares justos.

**Tabla 5.** Correlación del estrés laboral por clima organizacional con la calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del hospital María Auxiliadora

Estrés por Clima Organizacional	Calidad de la Atención								<i>Rho de Spearman</i>
	Mala		Regular		Buena		Total		
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
Bajo	0	0.0	0	0.0	9	7.3	9	7.3	<i>r -0.681</i>
Medio	0	0.0	36	29.3	59	48.0	95	77.2	
Alto	19	15.4	0	0.0	0	0.0	19	15.4	
Total	19	15.4	36	29.3	68	55.3	123	100.0	<i>p 0.000</i>

En la Tabla 5, se determinó que del total de trabajadores del Servicio de Medicina Interna del hospital María Auxiliadora, el 77.2% presentan un nivel medio de estrés laboral por factores del clima organizacional de los cuales el 48% perciben una buena calidad de atención. Para lo que podría implementarse estrategias personales centradas en la gestión del estrés o el aprendizaje de técnicas de relajación pueden ayudar.

**Tabla 6.** Correlación del estrés laboral por estructura organizacional con la calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del hospital María Auxiliadora

Estrés por Estructura Organizacional	Calidad de la Atención								<i>Rho de Spearman</i>
	Mala		Regular		Buena		Total		
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
Bajo	0	0.0	6	4.9	23	18.7	29	23.6	<i>r -0.577</i>
Medio	0	0.0	30	24.4	44	35.8	74	60.2	
Alto	19	15.4	0	0.0	1	0.8	20	16.3	
Total	19	15.4	36	29.3	68	55.3	123	100.0	<i>p 0.000</i>

En la Tabla 6, se determinó que del total de trabajadores del Servicio de Medicina Interna del hospital María Auxiliadora, el 60.2% presentan un nivel medio de estrés laboral por aspectos de la estructura organizacional de los cuales el 35.8% perciben una buena calidad de atención, por lo que se propone implementar capacitación en resolución de problemas, capacitación en gestión eficaz del tiempo y prácticas de estilo de vida saludables que faciliten el tiempo fuera del trabajo.

**Tabla 7.** Correlación del estrés laboral por territorio organizacional con la calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del hospital María Auxiliadora

Estrés por Territorio Organizacional	Calidad de la Atención								<i>Rho de Spearman</i>
	Mala		Regular		Buena		Total		
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
Bajo	0	0.0	7	5.7	9	7.3	16	13.0	<i>r -0.536</i>
Medio	0	0.0	26	21.1	59	48.0	85	69.1	
Alto	19	15.4	3	2.4	0	0.0	22	17.9	
Total	19	15.4	36	29.3	68	55.3	123	100.0	<i>p 0.000</i>

En la Tabla 7, se determinó que del total de trabajadores del Servicio de Medicina Interna del hospital María Auxiliadora, el 69.1% presentan un nivel medio de estrés laboral por aspectos del territorio organizacional de los cuales el 48% perciben una buena calidad de atención. Es importante tener en cuenta que las organizaciones deben encargarse de destacar la formación en resolución de problemas dentro de todas las áreas de salud para evitar estrés laboral.

**Tabla 8.** Correlación del estrés laboral por tecnología con la calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del hospital María Auxiliadora

Estrés por Tecnología	Calidad de la Atención								<i>Rho de Spearman</i>
	Mala		Regular		Buena		Total		
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
Bajo	0	0.0	0	0.0	8	6.5	8	6.5	<i>r -0.740</i>
Medio	0	0.0	24	19.5	60	48.8	84	68.3	
Alto	19	15.4	12	9.8	0	0.0	31	25.2	
Total	19	15.4	36	29.3	68	55.3	123	100.0	<i>p 0.000</i>

En la Tabla 8, se determinó que del total de trabajadores del Servicio de Medicina Interna del hospital María Auxiliadora, el 68.3% presentan un nivel medio de estrés laboral por aspectos tecnológicos de los cuales el 48.8% perciben una buena calidad de atención. Proponer capacitación en el adecuado manejo de herramientas tecnológicas y mostrar los procesos de prevención e intervención que incluyan posturas, tiempos y ejercicios.

**Tabla 9.** Correlación del estrés laboral por influencia del líder con la calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del hospital María Auxiliadora

Estrés por Influencia del líder	Calidad de la Atención								<i>Rho de Spearman</i>
	Mala		Regular		Buena		Total		
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
Bajo	0	0.0	0	0.0	15	12.2	15	12.2	<i>r -0.686</i>
Medio	0	0.0	36	29.3	53	43.1	89	72.4	
Alto	19	15.4	0	0.0	0	0.0	19	15.4	<i>p 0.000</i>
Total	19	15.4	36	29.3	68	55.3	123	100.0	

En la Tabla 9, se determinó que del total de trabajadores del Servicio de Medicina Interna del hospital María Auxiliadora, el 72.4% presentan un nivel medio de estrés laboral por la influencia del líder de los cuales el 43.1% perciben una buena calidad de atención. Se propone la implementación de talleres de mejora de relaciones interpersonales, a fin de reducir los indicadores de estrés entre el personal.

**Tabla 10.** Correlación del estrés laboral por falta de cohesión con la calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del hospital María Auxiliadora

Estrés por Falta de Cohesión	Calidad de la Atención								<i>Rho de Spearman</i>
	Mala		Regular		Buena		Total		
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	
Bajo	0	0.0	0	0.0	8	6.5	8	6.5	<i>r -0.693</i>
Medio	0	0.0	33	26.8	60	48.8	93	75.6	
Alto	19	15.4	3	2.4	0	0.0	22	17.9	<i>p 0.000</i>
Total	19	15.4	36	29.3	68	55.3	123	100.0	

En la Tabla 10, se determinó que del total de trabajadores del Servicio de Medicina Interna del hospital María Auxiliadora, el 75.6% presentan un nivel medio de estrés laboral por falta de cohesión del personal de los cuales el 48.8% perciben una buena calidad de atención. Se mencionó antes que prima el bienestar del colaborador con el fin de transmitir ese bienestar mediante la adecuada atención.

**Tabla 1.** Correlación del estrés laboral por respaldo del grupo con la calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del hospital María Auxiliadora

Estrés por Respaldo del Grupo	Calidad de la Atención								<i>Rho de Spearman</i>
	Mala		Regular		Buena		Total		
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
Bajo	0	0.0	0	0.0	19	15.4	19	15.4	<i>r -0.705</i>
Medio	0	0.0	13	10.6	42	34.1	55	44.7	
Alto	19	15.4	23	18.7	7	5.7	49	39.8	<i>p 0.000</i>
Total	19	15.4	36	29.3	68	55.3	123	100.0	

En la Tabla 11, se determinó que del total de trabajadores del Servicio de Medicina Interna del hospital María Auxiliadora, el 44.7% presentan un nivel medio de estrés laboral por respaldo del grupo de los cuales el 34.1% perciben una buena calidad de atención.

Todas las tablas y gráficos anteriores corresponden al logro de cada uno de los objetivos específicos, por lo que para el objetivo general se tiene:

**Tabla 12.** Correlación del estrés laboral con la calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del hospital María Auxiliadora

Estrés Laboral	Calidad de la Atención								<i>Rho de Spearman</i>
	Mala		Regular		Buena		Total		
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
Bajo	0	0.0	0	0.0	8	6.5	8	6.5	<i>r -0.681</i>
Medio	0	0.0	36	29.3	60	48.8	96	78.0	
Alto	19	15.4	0	0.0	0	0.0	19	15.4	<i>p 0.000</i>
Total	19	15.4	36	29.3	68	55.3	123	100.0	

En la Tabla 12, se determinó que del total de trabajadores del Servicio de Medicina Interna del hospital María Auxiliadora, el 78% de la muestra presentan un nivel medio de estrés laboral de los cuales el 48.8% perciben una buena calidad de atención. La reducción del estrés laboral entre el personal requiere de clarificar las tareas laborales, mejorar los canales de comunicación en la

organización, mejorar las condiciones físicas y ergonómicas de trabajo, mejorar el sistema de incentivos y recompensas, ajustar la promoción de los profesionales según criterios claros, metas y estándares justos, mejorar la coordinación de niveles de personal y empleados, autonomía, derechos y responsabilidades, flexibilidad laboral y políticas de mediación, etc. Se debe entonces aumentar los niveles de resiliencia entre los colaboradores.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto al primer objetivo específico, se precisó en la investigación que la mayor proporción de trabajadores en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora tienen entre 30 a 39 años de edad en porcentajes de 45,5 %; por su parte, se evidenció que existe más predominio de trabajadores de sexo femenino representan 56,1 % y masculinos 43,9 %; de los cuales fueron encuestados en mayor medida profesionales de enfermería en una representación de 39,8 %, se percibe en la realidad que generalmente el personal que se desempeña en los cargos de Enfermería son de sexo femenino, concordando con los porcentajes que arrojó la investigación.

Referente al segundo objetivo específico, se determinó en el estudio que la mayoría de trabajadores del Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora, un 78 %, reportan un nivel medio de estrés laboral en el ejercicio de sus funciones lo cual indica que los trabajadores de la salud se encuentran expuestos a factores organizacionales que ponen en riesgo su estabilidad física y mental, por cuanto se deben atender oportunamente estos aspectos para minimizar la exposición de riesgo y por consiguiente mejorar la calidad de atención, en este contexto Gorozobel (9), reconoció alto nivel de estrés en los profesionales de la salud; Ayala (12) determinó un nivel moderado de estrés en el personal de salud.

De acuerdo al tercer objetivo específico, sobre la calidad de la atención en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora, se determinó una calificación en nivel bueno por más de la mitad de los trabajadores un 55.3 %, indicando que la mayoría desempeñan funciones bajo principios éticos y altos estándares profesionales, por cuanto se haya similitud en el estudio de Ayala (12) quien determinó en un Hospital de Trujillo que la mayoría de los profesionales de Enfermería brindaron una buena atención de calidad en 92,30%, poco personal proporcionó niveles medio en la atención al paciente en 7,70%. Bajo este planteamiento se deben considerar esfuerzos para reforzar y elevar los niveles de

calidad en la atención de todos los trabajadores en las diferentes áreas de los servicios de salud.

Sobre el cuarto objetivo específico, se identificó la existencia de relación inversa y altamente significativa entre el estrés laboral ocasionado por el clima organizacional frente a la calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora, expuesta por la prueba de correlación de rho de Spearman donde se halló un coeficiente de correlación negativo de magnitud moderada ( $r = -0.681$ ) y significativa ( $p = 0.000$ ), deduciendo así que a menor estrés laboral por causas del clima en el trabajo mayor será la calidad de la atención prestada en el servicio de salud.

En cuanto al quinto objetivo específico, se verificó la existencia de relación inversa y altamente significativa entre el estrés laboral generado por la estructura organizacional y la calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora, expuesta por la prueba de correlación de rho de Spearman donde se halló un coeficiente de correlación negativo de magnitud moderada obteniendo  $r = -0.577$ , y significativa de  $p = 0.000$ , infiriendo que a menor estrés laboral debido a la estructuración organizacional mayor será la calidad de la atención prestada en el servicio de salud. Lo cual demanda en los entornos hospitalarios la necesidad de mantener una buena organización de las áreas y los diferentes procesos que se deben cumplir durante las labores profesionales, evitando así que los trabajadores se sientan abrumados por estos factores e influya en su nivel de estrés, por cuanto, tal como lo demuestra Córdova y Flores (16), la calidad de atención se ve mermada entre el personal médico debido a los niveles de estrés que se manifiestan.

Referente al sexto objetivo específico, se identificó la existencia de relación inversa y altamente significativa entre el estrés laboral provocado por el territorio organizacional y la calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora, expuesta por la prueba de correlación de rho de Spearman donde se halló un coeficiente de correlación negativo de magnitud moderada con  $r = -0.536$  y significativa de  $p = 0.000$ , significando que a menor

estrés laboral a causa del territorio organizacional mayor será la calidad de la atención prestada en el servicio de salud. Es decir, los factores de la organización referida al territorio y espacio pueden afectar la capacidad de los trabajadores y coadyuvar la calidad de la atención brindada.

De acuerdo al séptimo objetivo específico, se estableció la existencia de relación inversa y altamente significativa entre el estrés laboral ocasionado por la tecnología y la calidad de atención en el servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora, expuesta por la prueba de correlación de rho de Spearman donde se halló un coeficiente de correlación negativo de magnitud alta  $r = -0.740$  y significativo de  $p = 0.000$ , infiriendo que a menor estrés laboral por causa de la tecnología mayor será la calidad de la atención prestada en el servicio de salud. En esta línea, Ayala (12) evidenció que los profesionales de salud que mostraron estrés en la organización demostraron tener un nivel medio de estrés en 34.6 %, mientras 92.3 % reconocen mantener una buena calidad de atención.

En el octavo objetivo específico, se valoró la existencia de relación inversa y altamente significativa entre el estrés laboral debido a la influencia del líder y la calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora, expuesta por la prueba de correlación de rho de Spearman donde se halló un coeficiente de correlación negativa de magnitud moderada de  $r = -0.686$  y significativo con  $p = 0.000$ , lo cual permitió inferir que a menor estrés laboral influenciada por el líder organizacional mayor será la calidad de la atención prestada en el servicio de salud. En esta perspectiva, De la Cruz (14), en su investigación determinó que el estrés laboral de los profesionales sanitarios se relacionó de manera significativa con sus logros profesionales en los servicios de emergencia, haciendo que consecuentemente presten un servicio de calidad efectivo en el hospital. Significando que el estilo de liderazgo asumido por los supervisores inmediatos es un factor primordial para que los profesionales logren desarrollar bien sus habilidades, por el contrario, un mal liderazgo puede generar un efecto negativo en los trabajadores y afectar su capacidad de respuesta durante la atención.

A razón del noveno objetivo específico, se midió la existencia de relación inversa y altamente significativa entre el estrés laboral por la falta de cohesión entre los trabajadores y la calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora, expuesta por la prueba de correlación de rho de Spearman donde se halló un coeficiente de correlación negativo de magnitud moderada de  $r = -0.693$  y significativo de  $p = 0.000$ , lo que implica que a menor estrés laboral por falta de cohesión entre los miembros de la organización mayor será la calidad de la atención prestada en el servicio de salud, por tanto, el desempeño profesional enmarcado en cooperación, trabajo en equipo y compañerismo impacta consistentemente de manera favorable en los trabajadores y repercute en la calidad de la atención que este brinda, lo cual debe ser reforzado en las instituciones sanitarias para evitar riesgos en la atención del paciente, siendo que Oroya (15), encontró en su investigación que el estrés laboral afectando significativamente la calidad de la atención de las enfermeras a los pacientes.

En virtud del décimo objetivo específico, se determinó la existencia de relación inversa y altamente significativa entre el estrés laboral provocado por el respaldo del grupo y la calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora, expuesta por la prueba de correlación de rho de Spearman donde se halló un coeficiente de correlación negativo de magnitud alta  $r = -0.705$  y significativa de  $p = 0.000$ , significando que a menor estrés laboral debido al respaldo del grupo de trabajo mayor será la calidad de la atención prestada en el servicio de salud. Lo cual muestra la importancia del grupo en el respaldo profesional durante los servicios brindados al paciente para reforzar la atención y garantizar seguridad y confianza, ya que las funciones en salud pueden afectar considerablemente el bienestar profesional, y este demanda un nivel óptimo de capacidades, sin embargo, Moran y Pari (13), en su estudio logran reconocer que existe correlación entre el estrés y la calidad de atención según las dimensiones humana, técnica y de entorno profesional.

Finalmente, respecto al objetivo general de investigación, se determinó la existencia de relación inversa y altamente significativa entre el estrés laboral y la

calidad de atención en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora, expuesta por la prueba de correlación de rho de Spearman donde se halló un coeficiente de correlación negativo de magnitud moderada de  $r = -0.681$  y significativo de  $p = 0.000$ , que permitió aceptar la hipótesis general planteada en la investigación. Estos hallazgos refieren que a menor estrés laboral mayor será la calidad de la atención prestada en el servicio de salud, es decir que el estrés padecido por el trabajador de salud puede comprometer su capacidad de atención, lo cual se corrobora en la investigación de Gorozobel (9) y Ayala (12) quienes también confirman estas evidencias ya que determinaron una relación entre los grados de estrés en profesionales de la salud y la calidad de la atención con  $p < 0.05$ .

Todo lo previamente narrado, permite proponer actividades de reducción de estrés, entonces, uno de los principales procedimientos para eliminar patrones de estrés laboral a nivel organizacional es reprogramar tareas, aclarar los procesos de toma de decisiones, mejorar la supervisión, fijar metas y procedimientos específicos y definidos para cada tarea, clarificar las tareas laborales, mejorar los canales de comunicación en la organización, mejorar las condiciones físicas y ergonómicas de trabajo, mejorar el sistema de incentivos y recompensas, ajustar la promoción de los profesionales según criterios claros, metas y estándares justos, mejorar la coordinación de niveles de personal y empleados, autonomía, derechos y responsabilidades, flexibilidad laboral y políticas de mediación, etc.

La percepción de apoyo social de parte de la organización es muy importante para las personas, y se pasa la mayor parte del tiempo en el trabajo, los programas de prevención e intervención que incluyan este tipo de estrategias permitirán mejorar el entorno laboral de forma casi inmediata.

Las estrategias para mejorar la calidad de las relaciones con los empleados incluyen la creación de grupos de apoyo, la creación de grupos de trabajo, la formación en habilidades sociales, la formación en resolución de conflictos, habilidades de comunicación, mientras que las estrategias personales centradas en la gestión del estrés o el aprendizaje de técnicas de relajación pueden ayudar.

## VI. CONCLUSIONES

En virtud de los resultados encontrados en la investigación, se ofrecen las siguientes conclusiones:

- 1 Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora se relaciona con una baja calidad en la atención ( $r = -0.693$ ;  $p = 0.000$ ). La mayoría de los profesionales de la salud que laboran en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora tienen entre 30 a 39 años (45.5%), de sexo femenino (56.1%) y de profesión enfermería (39.8%),
- 2 La mayor representación de profesionales que cumplen funciones en el Servicio de Medicina Interna en el hospital presenta un nivel medio de estrés laboral por causa de sus ocupaciones (78%).
- 3 Más de la mitad de los profesionales de salud que laboran en el Servicio de Medicina Interna en el hospital refieren una buena calidad de atención, con principios éticos y altos estándares profesionales (55.3 %).
- 4 La presencia de estrés en los profesionales de salud por el clima organizacional del Servicio de Medicina Interna en el hospital se relaciona con baja calidad de atención ( $r = -0.681$ ;  $p = 0.000$ ).
- 5 El estrés en los profesionales de salud a causa de la estructura organizacional del Servicio de Medicina Interna en el hospital se relaciona con una baja calidad de atención ( $r = -0.577$ ;  $p = 0.000$ ).
- 6 El estrés generado en el personal de salud por el territorio organizacional del Servicio de Medicina Interna en el hospital se relaciona con una baja calidad en la atención ( $r = -0.536$ ;  $p = 0.000$ ).
- 7 La presencia de estrés a efecto de la tecnología en los profesionales del Servicio de Medicina Interna en el hospital se relaciona con una baja calidad en la atención ( $r = -0.740$ ;  $p = 0.000$ ).
- 8 El estrés ocasionado en los trabajadores por la influencia del líder en el Servicio de Medicina Interna en el hospital se relaciona con una baja calidad en la atención ( $r = -0.686$ ;  $p = 0.000$ ).
- 9 El estrés provocado por la falta de cohesión entre los trabajadores del

- 10 La manifestación de estrés debido a la ausencia de respaldo del grupo laboral en el Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora se relaciona con una baja calidad en la atención ( $r = -0.705$ ;  $p = 0.000$ ).
- 11 Finalmente, la manifestación de estrés en los profesionales de salud del Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora se relaciona con una baja calidad en la atención prestada al paciente ( $r = -0.681$ ;  $p = 0.000$ ).

## VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación se recomienda al Servicio de Medicina Interna del Hospital María Auxiliadora:

- 1 Diagnosticar periódicamente el nivel de estrés del personal, y atender oportunamente los principales factores estresantes que interfieren con su capacidad de atención en virtud de garantizar un servicio de calidad.
- 2 Considerar estrategias motivacionales para todo el personal de salud, tomando en cuenta sus capacidades y fortalezas conforme su género, ocupación y edades de los trabajadores.
- 3 Promover estrategias que permitan reforzar la estabilidad física y mental de los profesionales de salud en las distintas áreas del hospital a fin de minimizar el nivel de estrés y prevenir errores en el ejercicio de sus funciones.
- 4 Es necesario establecer herramientas y protocolos que sean útiles para evaluar e identificar otros factores que interfieran con la calidad de la atención prestada en la institución.
- 5 Evaluar las normativas y políticas de la entidad, así como sus procesos de trabajo atendiendo las sugerencias del personal para generar un entorno favorable y minimizar cualquier riesgo que afecte su capacidad profesional, en este sentido es necesario que los gerentes sean capacitados para detectar cualquier malestar que los colaboradores puedan suscitar en sus labores.
- 6 Garantizar que todo el personal conozca la estructura organizacional y procedimientos funcionales que se deben cumplir en el ejercicio de sus tareas a fin de evitar que esto se convierta en una carga mental para ellos y les afecte su desempeño en la atención de los pacientes, siendo preciso generar espacios de retroalimentación y actualización constante.
- 7 Ofrecer al personal espacios confortables para realizar sus actividades, lo cual conlleva a realizar mantenimiento y supervisiones continuas a las instalaciones, ajustando los espacios para que estos se sientan a gustos y puedan ejercer sus labores cabalmente.
- 8 Impulsar programas de capacitación técnico-científica ajustado al perfil del personal y las necesidades de las mismas, en pro de las invasiones actuales

- en materia de salud, reforzando de esta manera sus conocimientos para que se sientan más seguros y capacitados en el ejercicio de sus actividades.
- 9 Promover desde la gerencia y los supervisores de las distintas áreas de trabajo un trato de confianza, amistad y apoyo a todos los colaboradores de entidad, para evitar que estos se sientan abrumados por la forma de gerenciar, y minimizar cualquier riesgo que disminuya su nivel de atención.
  - 10 Programar actividades grupales con los miembros de la organización para impulsar un ambiente laboral favorable bajo principios de compañerismo, de cooperación y trabajo en equipo en garantía del bienestar de los trabajadores, entre estos se destacan talleres recreativos, charlas.
  - 11 Concientizar al personal y jefes directos para que brinden ayuda a sus compañeros a fin de desarrollar las labores efectivamente y estos sientan un respaldo si se encuentran en situaciones estresantes por cargas de trabajo, minimizando así cualquier daño que comprometa su bienestar.
  - 12 Para hacer frente a la fatiga, estrés agudo y agotamiento psicológico por estrés crónico, se recomienda la implementación de programas para la prevención del agotamiento a nivel individual, incluida la capacitación en resolución de problemas, capacitación en gestión eficaz del tiempo y prácticas de estilo de vida saludables que faciliten el tiempo fuera del trabajo. Entre los programas mencionados cabe destacar la formación en resolución de problemas, diseñado para ayudar a las personas a resolver problemas y mejorar la toma de decisiones.
  - 13 Para reducir el estrés debe implementarse la reprogramación de tareas, mejorar el proceso de toma de decisiones y fijación de metas entre el personal de salud, se debe mejorar los sistemas de incentivos y recompensas teniendo en cuenta de manera clara metas y estándares justos.
  - 14 Para mejorar los indicadores de calidad de atención, se propone que dentro de la organización se aumente los niveles de resiliencia entre los colaboradores, a través de la formación, centrándose en formar al personal con programas que se centren principalmente en el desarrollo de estrategias de resiliencia.
  - 15 Respecto al respaldo que se recibe de manera grupal como colaboradores que forman parte de una organización, se debe mejorar la calidad de las relaciones con los empleados que incluya la creación de grupos de apoyo, la creación de

grupos de trabajo, la formación en habilidades sociales, la formación en resolución de conflictos, habilidades de comunicación.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Dueñas F. Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes, [Tesis de Maestría]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. 2020. [Internet] Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15629/1/T-UCSG-POS-MGSS-265.pdf> [Consultado el 23 febrero 2023]
2. Ortiz A. El estrés laboral: origen, consecuencias y cómo combatirlo. Revista International Journal of Good Conscience. [Internet] 2020; [Citado 20 febrero 2023]. 15-3-A8: 1-19. Disponible en [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
3. Organización Internacional de Trabajo. Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo (LABADMIN/OSH). Ginebra: OIT, 2016. 62 p.
4. Megías F, Castro F. Manejo del estrés en profesionales sanitarios. [Internet]. España: Ediciones DAE; 2018 [Citado 21 febrero 2023]. Disponible en: <https://www.aeesme.org/wp-content/uploads/2020/04/F.-Meg%C3%ADas-FJ-Castro-Manejo-del-estr%C3%A9s-en-profesionales-sanitarios.pdf>
5. Portero S, Cebrino J, Vaquero M. Estrés laboral en profesionales de Enfermería en un hospital de tercer nivel. Revista Dialnet. [Internet] 2016; [Citado 03 marzo 2023]. 19(3): 27-32. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5401769>
6. Aldazabal Y. Estrés durante la pandemia en enfermeros que laboran primera línea en un hospital Covid-19 en Lima. Ágora [Internet]. 2020; [Citado 16 febrero 2023]. 7(2):107-13. Disponible en: <https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/125>
7. Soto E, Barrios S, Molina Y. Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral como predictores de calidad de la atención de

- enfermería hospitalaria. Revista Scielo [Internet]. 2017; [citado 12 febrero 2023] 23(3): 99-111. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532017000300099](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532017000300099)
8. Onofre L. Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas N° 1, Quito, en el año 2019 [Tesis de maestría]. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar; 2019. [Internet] Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>. [Consultado 17 marzo 2023].
  9. Gorozobel G. El estrés laboral en los profesionales de la salud y la influencia que tiene para la calidad de atención en la sala de emergencias del Hospital Básico Doctor Carlos del Pozo Melgar, Muisne. [Tesis de Maestría]. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2021. [Internet] Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2492>. [Consultado 11 marzo 2023]
  10. Zerda E. Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta De Niemes. [Tesis de Maestría]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2020. [Internet] Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15629/1/T-ucsg-pos-mgss-265.pdf>. [Consultado 06 enero 2023]
  11. Aruquipa B. Factores de riesgo del estrés laboral en el profesional de enfermería, Unidad de Terapia Intensiva, Instituto Gastroenterológico Boliviano Japonés, La Paz-Bolivia, gestión 2018. [Tesis de Especialista]. Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés; 2018. [Internet] Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/22105/TE-1435.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. [Consultado 4 marzo 2023].
  12. Ayala C. Nivel de estrés laboral y calidad de atención que brinda la enfermera a pacientes postoperadas del servicio de cirugía Hospital

- Regional de Trujillo. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de Trujillo; 2018. [Internet] Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14407>. [Consultado 9 enero 2023].
13. Moran C. y Pari N. Relación entre el estrés laboral y la calidad de la atención del profesional de enfermería del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Centro Concepción, Junín año 2020 – 2021. [Tesis de Segunda Especialidad]. Universidad Nacional del Callao; 2021. [Internet] Disponible en: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6490/tesis\\_2daesp\\_mor%c3%81n\\_fcs\\_2021.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6490/tesis_2daesp_mor%c3%81n_fcs_2021.pdf?sequence=1&isallowed=y). [Consultado 9 enero 2023].
14. De la Cruz Y. Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz. [Tesis de Maestría]. Universidad San Martín de Porres; 2018. [Internet] Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3488>. [Consultado 11 enero 2023].
15. Oroya O. Estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo; 2021. [Internet] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69153>. [Consultado 6 marzo 2023].
16. Córdoba E, Flores I. Estrés laboral y calidad de atención del profesional de enfermería que labora en el servicio de emergencia de un hospital de Tarapoto. [Tesis de Segunda Especialidad]. Universidad Peruana Unión; 2023. [Internet] Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/6343>. [Consultado 10 febrero 2023].
17. Ochante F, Pimentel S. y Tello M. Estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el servicio de pediatría en

- un hospital nacional. [Tesis de Segunda Especialidad]. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. [Internet] Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/4369/Estres\\_OchantePalomino\\_Flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/4369/Estres_OchantePalomino_Flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y). [Consultado 15 marzo 2023].
18. Salinas D. Estrés Laboral y Calidad de Vida en Personal de Enfermería por Niveles de Atención en Puebla. [Tesis de Maestría]. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla; 2022. [Internet] Disponible en: <https://repositorioinstitucional.buap.mx/server/api/core/bitstreams/b518ba71-e700-4949-81e5-247d5a8efdc6/content>. [Consultado 11 febrero 2023].
  19. Alegre I. y Matta E. Nivel de estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería – Servicio de Emergencia Hospital Ramiro Prialé Prialé, Essalud, Huancayo. [Tesis de Segunda Especialidad]. Universidad María Auxiliadora; 2021. [Internet] Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1047/alegre%20peceros%20ivonni%20isabel%20%20trabajo%20academico.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [Consultado 25 octubre 2023].
  20. Tintaya G. Relación entre estrés laboral y ansiedad en trabajadores de la empresa privada de venta al por menor de producto farmacéuticos y médicos, Arequipa, 2022. [Tesis de Maestría]. Universidad Católica de Santa María; 2023. [Internet] Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f7333901-7b5f-4cf6-969d-509d28b744ee/content> [Consultado 12 febrero 2023].
  21. Mantilla P. Influencia de las condiciones intralaborales en el riesgo psicosocial estrés de la Subsecretaría de Información de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo y plan de prevención. [Tesis de Maestría]. Universidad Andina Simón Bolívar; 2019. [Internet] Disponible en: <https://repositorio.ucsb.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f7333901-7b5f-4cf6-969d-509d28b744ee/content> [Consultado 12 febrero 2023].
  22. Fernández V. Factores laborales asociados al estrés laboral del personal de enfermería del Hospital II-1 El Buen Samaritano-Essalud Bagua Grande, 2022.. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Politécnica Amazonas; 2022. [Internet] Disponible en:

- [https://repositorio.upa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12897/117/tesis\\_fernandez\\_piedra\\_violeta.pdf?sequence=4&isallowed=y](https://repositorio.upa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12897/117/tesis_fernandez_piedra_violeta.pdf?sequence=4&isallowed=y) [Consultado 21 mayo 2023].
23. Rengifo E. Nivel de estrés laboral y su relación con el rendimiento laboral en los trabajadores administrativos de la dirección regional de Salud-Ucayali. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de Ucayali; 2021. [Internet] Disponible en: [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/unu/5228/bo3\\_2022\\_unu\\_maestria\\_2022\\_tm\\_edita-rengifo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/unu/5228/bo3_2022_unu_maestria_2022_tm_edita-rengifo.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [Consultado 18 abril 2023].
24. Juárez A. Efecto del nivel de estrés de los cirujanos dentistas en la calidad de la atención percibidos por los usuarios del consultorio externo del servicio de odontología de la Red de Salud Yunguyo en Puno, 2015. [Tesis de Maestría]. Universidad Católica de Santa María; 2017. [Internet] Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2d7cd226-7929-4b0a-b91b-80ec82a2cf74/content> [Consultado 14 abril 2023].
25. Machacuay J. y Vera G. Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de La Merced, 2020. [Tesis de Segunda Especialidad]. Universidad Nacional del Callao; 2020. [Internet] Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5562/TESIS%20VERA%20BALBIN%20MACHACUAY%20CASTILLON-2DAESPEC-FCS-2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y> [Consultado 17 marzo 2023].
26. Mamani F. Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención de los servicios de salud ofrecidos en el Centro de Salud del Centro Poblado de Totorani, distrito de Acora, provincia y departamento de Puno - 2012 y 2020. [Tesis de Maestría]. Pontificia Universidad Católica del Perú; 2020. [Internet] Disponible en: [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18907/MAMANI\\_CONDORI\\_FRANK\\_WILLIAM%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18907/MAMANI_CONDORI_FRANK_WILLIAM%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [Consultado 17 febrero 2023].

27. Ministerio de Salud. Perú: Plan de salud mental, 2020 - 2021 (En el contexto covid-19). [Internet] Lima. [Citado 13 marzo 2023]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5092.pdf>.
28. Real Academia Española. Diccionario Panhispánico de dudas. Segunda versión provisional. Disponible en: <https://www.rae.es/dpd/estr%C3%A9s>
29. Organización Internacional de Trabajo. Italia: Informe sobre Estrés en el trabajo de la OIT - Día de la Salud y Seguridad en el Trabajo, [Internet] España. [Citado 10 de junio 2023]. Disponible en: [http://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=6166](http://www.infocop.es/view_article.asp?id=6166)
30. Zúñiga E. El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. Revista de Investigación gestión en el Tercer Milenio - UNMSM. [Internet] 2019; [Citado 10 de julio 2023]. 22 (44). 115-120. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/articulo/view/17317/14574>
31. Patlán J. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. Revista Salud Uninorte. [Internet] 2019; 33 (1). 156-184. [Citado 18 de mayo 2023]. Disponible en: <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/8738/214421444968>
32. Méndez J. Estrés laboral o síndrome de burnout. Revista Acta Pediatr Mex. [Internet] 2004; [Citado 4 de julio 2023]. 25(5). 299-302. Disponible en: <http://repositorio.pediatrica.gob.mx:8180/bitstream/20.500.12103/1814/1/ActPed2004-48.pdf>
33. Mejía R, Chacón J, Enamorado O, Garnica L, Chacón S, García Y. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. Rev Asoc Esp Espec Med Trab. [Internet] 2019; [Citado 3 de marzo 2023]. 28(3). 204-211. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552019000300004](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004)

34. Suárez R, Campos L, Villanueva J, Mendoza C. Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. RECSP; [Internet] 2020; [Citado 16 de junio 2023]. (3) 1:104-19. Disponible en: <https://www.lamjol.info/index.php/recsp/article/view/9794>
35. Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cubana Invest Bioméd. [Internet] 2019; [Citado 11 de agosto 2023]. (38) 2: 153-169. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es). Epub 01-Jun-2019.
36. Haro J. Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud. Pol. Con. 2018 (27) 3: 210-234 ISSN: 2550 - 682X DOI: 10.23857/pc.v3i11.790
37. Messarina P. Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo. Revista Scientia. [Internet] 2016; [Citado en 7 de febrero 2023] 8(2). Disponible en: <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-scientia/article/view/1195>
38. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Rev. Calidad asistencial. 2001; (16): S11-S27. DOI: [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/06/1966\\_Donabedian\\_Evaluacion\\_Calidad.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/06/1966_Donabedian_Evaluacion_Calidad.pdf)
39. Organización Mundial de la Salud. 72.<sup>a</sup> Asamblea Mundial de la Salud. OMS, Ginebra, 2019. Disponible en: [https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/WHA72-REC1/A72\\_REC1-sp.pdf](https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA72-REC1/A72_REC1-sp.pdf)
40. Lazo O, Santivañez A. Atención de salud con calidad. Desafíos. Consejo Regional III Lima Colegio Médico del Perú. [Internet]. Editorial REPSAC; 2018. [Citado 21 agosto 2023]. Disponible en: <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>

41. Essalud. Plan Anual de Gestión de la Calidad y Seguridad del Paciente del seguro Social de Salud. Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente, 2016. [Internet] Lima, Perú. [Citado 21 agosto 2023]. Disponible en: <https://docplayer.es/63238858-Plan-anual-de-gestion-de-la-calidad-y-seguridad-del-paciente-del-seguro-social-de-salud-essalud.html>
42. OPS - OMS. Servicios de salud de calidad. Guía de Planificación. 2022. [Internet] Washington, DC, USA. [Citado 16 mayo 2023]. Disponible en: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/56398/9789275325957\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/56398/9789275325957_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
43. Suárez A. Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad. Revista PsiqueMag. [Internet] 2013; [Citado 16 mayo 2023]. 2 (1): 33-50. Disponible en: <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101/95>
44. Paripancca E. Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios referidos en un hospital de asociación público-privada. 2016 – 2017 [Tesis de Magister]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Internet] Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca\\_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
45. Asociación Médica Mundial. Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. [Internet] Asociación Médica Mundial, Helsinki, Finlandia. [Citado 11 junio 2023]. Disponible en: <https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>

## ANEXOS

**Anexo 1.** Instrumento de recolección de datos.

### ESCALA ESTRÉS LABORAL (OIT-OMS)

**Edad:**.....

**Sexo:** M ( ) F ( )

**Ocupación:** .....

Anote **1** si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.

Anote **2** si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.

Anote **3** si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.

Anote **4** si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.

Anote **5** si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.

Anote **6** si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.

Anote **7** si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2	¿El rendir informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa?							
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas causa estrés?							
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?							
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?							

12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tenga poco control sobre el trabajo me causa estrés?							
13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?							
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?							
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?							
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?							
17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?							
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?							
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?							
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?							
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?							
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?							
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?							
24	El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, ¿me causa estrés?							
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?							

**Anexo 2.** Instrumento de recolección de datos .

**ESCALA CALIDAD DE LA ATENCIÓN (García, 2018)**

Que puntuación le daría a usted a la Enfermera en la escala del 1 al 5, con relación a cada una de las actividades que le detallo, considerando:

Marca con X.

**Edad:**..... **Sexo:** M ( ) F ( ) **Ocupación**

N°	Ítems	Nunca	Rara veces	A veces	A Menudo	Siempre
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión Humana</b>						
1	Le brinda buen trato cuando lo examina.					
2	Muestra preocupación por su estado emocional (sentimientos, miedos)					
3	Muestra interés cuando usted expresa temores y/o preocupaciones.					
4	Acepta sus costumbres y/o creencias cuando le atiende.					
5	Le da importancia a su credo o religión.					
6	Muestra interés por las condiciones de salud de su familia.					
<b>Dimensión Técnico Científica</b>						
7	Muestra interés por su estado de salud.					
8	Le brinda consejería para evitar complicaciones					
9	Demuestra habilidad durante los procedimientos.					
10	Muestra seguridad al realizar los procedimientos					
11	Le da orientación sobre el tratamiento médico que usted recibe.					
12	Le explicación sobre la evolución de su enfermedad.					
<b>Dimensión Administrativa</b>						
13	Dedica tiempo para orientarle respecto al flujograma de atención.					
14	Le otorga privacidad cuando le realiza algún procedimiento.					
15	Le brinda educación a sus familiares para que colaboren en sus cuidados.					

### **Anexo 3.** Calculo de alfa de Cronbach.

#### **Confiabilidad de los instrumentos**

La fiabilidad fue determinada mediante el método de consistencia interna Alfa de Cronbach, prueba que se ajusta a escalas con opciones politómicas, y el coeficiente obtenido refiere resultados entre 0 a 1, donde lo más próximo a 0 indica que no hay confiabilidad y lo más próximo a 1 refiere una confiabilidad perfecta, de esta manera en la Tabla 1 se presentan los criterios para una mejor interpretación de la confiabilidad (Hernández *et al.*, 2014).

Los coeficientes de confiabilidad luego de evaluar el comportamiento de los ítems en los cuestionarios a través de la prueba Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un valor de Alfa= 0.901 para la Escala Estrés Laboral, que según los criterios establecido los ítems tienen una Elevada confiabilidad, por su parte conforme al Cuestionario Calidad de la Atención se determinó un valor de Alfa= 0.887 que de acuerdo a los criterios los ítems formulados tienen una Aceptable confiabilidad.

#### **Confiabilidad de los instrumentos estrés laboral y calidad de atención.**

<b>Instrumento</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° Ítems</b>
Estrés Laboral	0.901	25
Calidad de la Atención	0.887	15

Fuente: Elaboración propia.

**Anexo 4.** Carta de aprobación de corrección de estilo.

La Molina, 10 de febrero de 2023

Yo, **MG. ALFREDO MARTÍN VÁSQUEZ COLINA**, docente de la Unidad de Posgrado, especialista en redacción y estilo, otorgo conformidad a la tesis titulada: **ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA LIMA – 2021**, de la maestrando **ANITA LUZ TUESTA DÍAZ**, quien ha corregido las observaciones de estilo.



.....  
(Firma)

**Anexo 5.** Informe de turnitin.

La Molina, 10 de febrero de 2023

Yo, **MG. ALFREDO MARTÍN VÁSQUEZ COLINA**, docente de la Unidad de Posgrado, especialista en redacción y estilo, verifico que la tesis titulada: **ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA LIMA – 2021**, de la maestrando **ANITA LUZ TUESTA DÍAZ**, contiene el porcentaje de similitud igual o inferior al máximo permitido por la Facultad de Medicina Humana, según el informe emitido por el software Turnitin.



.....  
**MG. ALFREDO MARTÍN VÁSQUEZ COLINA**  
(Firma)

**Anexo 6.** Carta conformidad del asesor.

La Molina, 10 de febrero de 2023

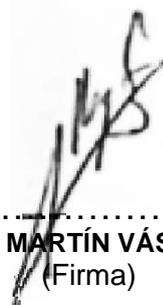
Señor Doctor  
Director de la Unidad de Posgrado de ña Facultad de  
Medicina Humana de la USMP  
Presente.-

De mui mayor consideración:

Me dirijo a usted para informarle que he revisado y encuentro conforme la tesis titulada: **ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA LIMA – 2021**, de la maestrando **ANITA LUZ TUESTA DÍAZ**.

Sin otro particular , aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración:

Atentamente,



.....  
**MG. ALFREDO MARTÍN VÁSQUEZ COLINA**  
(Firma)

**Anexo 7.** Declaración jurada simple de no plagio

La Molina, 10 de febrero de 2023

Yo, **ANITA LUZ TUESTA DÍAZ**, declaro bajo juramento que mi Tesis de la Maestría en Gerencia de Servicios de Salud, titulada: **ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA LIMA – 2021**, es original y no registra copia.

**ANITA LUZ TUESTA DÍAZ**

	
Firma	Huella digital

**Anexo 8.** Carta de presentación para aplicación del instrumento.

Yo, **Anita Luz Tuesta Díaz**, en mi calidad de estudiante de la Unidad de Posgrado de la USMP, ante usted con el debido respeto me presento y expongo: Que soy estudiante de la Maestría en Gerencia de Servicios Públicos y que actualmente me encuentro llevando a cabo el estudio denominado: **ESTRÉS LABORAL EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, LIMA.**

Por lo que le solicito me autorice el uso de la información de la organización en mi título de estudio, y la aplicación del instrumento entre el personal del Servicio de Medicina Interna explícitamente para fines de investigación, manteniendo el nombre del personal o cualquier distintivo de la organización en reserva específica para la investigación.

Lima, 28 de noviembre de 2022.



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA  
FRANCISCO M. MONTÓYA CÁCERES  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE MEDICINA  
CMP. 34134 RNE. 26002

---

Firma de Aceptación

Dr. Francisco M Montoya Cáceres