



U N I V E R S I D A D
AUTÓNOMA
D E I C A

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERIA

TESIS

**ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL
PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD L-4 JOSÉ ANTONIO
ENCINAS, PUNO – 2023**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SALUD PÚBLICA, SALUD AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN
CON LOS SERVICIOS DE SALUD.

PRESENTADO POR:

YULISSA MEDINA BUSTAMANTE
LIZ DAYANA ROQUE CARRIZALES

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERIA

DOCENTE ASESOR:

MG. KELLY FARA VARGAS PRADO
CÓDIGO ORCID: N°0000-0002-3322-1825

CHINCHA, 2023

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 28 de Mayo del 2023

MG. SUSANA MARLENI ATUNCAR DEZA
Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que las estudiantes: Yulissa Medina Bustamante y Liz Dayana Roque Carrizales de la facultad de Ciencias de la Salud, del programa Académico de Enfermería, han cumplido con elaborar su:

PLAN DE TESIS

TESIS

Titulada:

"ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD I-4 JOSÉ ANTONIO ENCINAS, PUNO – 2023."

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el desarrollo de la Investigación. Estoy remitiendo, conjuntamente con la presente los anillados de la investigación, con mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,



Mg. Kelly Fara Vargas Prado
CODIGO ORCID: 0000-0002-3322-1825

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo Yulissa Medina Bustamante..... identificado(a) con DNI N° 70617782..... y Yo Liz Dayana Roque Carrizales..... identificado(a) con DNI N° 70838685..... en nuestra condición de estudiantes del programa de estudios de Enfermería, de la Facultad de Ciencias de la Salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "Estrés Laboral y calidad de atención en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Pisco - 2023".....

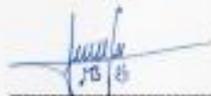
declaro bajo juramento que:

- La investigación realizada es de mi autoría
- La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

20%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 23 de Mayo de 2023


YB

Apellidos y nombres: Medina Bustamante Yulissa
DNI N° 70617782



Apellidos y nombres: Roque Carrizales Liz Dayana
DNI N° 70838685

DEDICATORIA

A mi gran padre Max por darme tanto apoyo, paciencia y soporte e impulsarme llegar a donde estoy, a mi linda madre Flavia por su cariño y exigencia; ustedes son mi fortaleza, se los debo todo.

A mis hermanos; Vlady por su alegría y Yuri por estar ahí de principio a fin a mi lado, igual al resto de mi familia por su ánimo y por estar siempre presente en mi vida.

Gracias, por tanto.

Yulissa

A mis padres Silverio y Luz por guiarme con sabiduría y paciencia en todos estos años de vida, por estar presentes y brindarme su apoyo moral en cada etapa de mi formación académica, siendo un gran soporte en mi vida.

A mi hermana Milagros por su cariño y complicidad.

A Miguel (+) que anhelaba verme como la mejor profesional.

Liz

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ampararnos y darnos fortaleza en todo el proceso de nuestra carrera profesional. Por brindarnos salud, sabiduría y un buen corazón para poder ayudar a nuestro prójimo.

Al Rector de la Universidad Autónoma de Ica, Dr. Hernando Martín Campos Martínez, a la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud, Mg. Susana Marleni Atuncar Deza, por habernos permitido culminar nuestra titulación y formación profesional.

A la asesora de tesis, Mg. Kelly Fara Vargas Prado, le agradecemos profundamente por su orientación, paciencia y sus recomendaciones precisas que fueron fundamentales para la realización de esta tesis.

Al Dr. Ludwin Wilfredo Ticona Mamani, jefe del Centro de Salud “José Antonio Encinas”, por acceder y brindarnos su apoyo haciéndose posible la aplicación de nuestros instrumentos y realización de este estudio. Así también agradecer al personal de salud por su predisposición al momento de aplicar los instrumentos.

Las autoras

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y calidad de atención en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.

Presentando una metodología con un enfoque cuantitativo, de tipo básico y de un nivel correlacional con un diseño no experimental. La población muestral de 80 personas que conforman el personal de salud del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas de Puno; como técnica se utilizó la encuesta, siendo dos los instrumentos que fueron utilizados para la recolección de datos los cuales son el cuestionario para evaluar el estrés laboral y el cuestionario para evaluar la calidad de atención. Los resultados demostraron que el 82.5% del personal de salud presenta un nivel bajo de estrés laboral y un 17.5% presenta un nivel medio; para la variable calidad de atención se evidencia que el personal de salud considera que su atención es mala en un 1.3%, un 22.5% lo considera regular, mientras que el 76.3% refieren que es buena.

Finalmente se logra concluir que existe una relación significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno - 2023; habiendo obtenido un p valor $< 0,000$; por otra parte, se obtuvo la correlación negativa moderada de Rho Spearman de $-,427^{**}$.

Palabras claves: Estrés laboral, calidad de atención, autopercepción, sobrecarga laboral y eficiencia.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between work stress and quality of care in the staff of the Health Center I-4 José Antonio Encinas, Puno - 2023.

Presenting a methodology with a quantitative approach, of a basic type and of a correlational level with a non-experimental design. The sample population of 80 people who make up the health personnel of the José Antonio Encinas Health Center I-4 in Puno; The survey was used as a technique, with two instruments used for data collection, which are the questionnaire to assess work stress and the questionnaire to assess the quality of care. The results showed that 82.5% of health personnel have a low level of work stress and 17.5% have a medium level; For the quality of care variable, it is evident that health personnel consider their care to be bad by 1.3%, 22.5% consider it regular, while 76.3% report that it is good.

Finally, it is possible to conclude that there is a significant relationship between work stress and the quality of care in the personnel of the Health Center I-4 José Antonio Encinas, Puno - 2023; having obtained a p value < 0.000 ; on the other hand, the moderate negative correlation of Rho Spearman of $-.427^{**}$ was obtained.

Keywords: Work stress, attention quality, self-perception, work overload and efficiency.

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Constancia de aprobación de investigación	ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice general/Índice de tablas académicas y figuras	viii
I. INTRODUCCIÓN	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
2.1. Descripción del Problema	14
2.2. Pregunta de investigación general	15
2.3. Preguntas de investigación específicas	16
2.4. Objetivo General	16
2.5. Objetivos Específicos	16
2.6. Justificación e importancia	16
2.7. Alcances y limitaciones	18
III. MARCO TEÓRICO	20
3.1. Antecedentes	20
3.2. Bases teóricas	28
3.3. Marco conceptual	40
IV. METODOLOGÍA	42
4.1. Tipo y Nivel de investigación	42
4.2. Diseño de la Investigación	42
4.3. Hipótesis general y específicas	43
4.4. Identificación de las variables	44
4.5. Matriz de operacionalización de variables	45
4.6. Población – Muestra	50
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información	50
4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos	53

V. RESULTADOS	55
5.1. Presentación de Resultados	55
5.2. Interpretación de Resultados	64
VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS	66
6.1. Análisis inferencial	66
VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	72
7.1. Comparación de resultados	72
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
ANEXOS	85
Anexo 1: Matriz de consistencia	86
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	88
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	95
Anexo 4: Data de resultados	101
Anexo 5: Consentimiento informado	109
Anexo 6: Documentos administrativos	110
Anexo 7: Evidencias fotográficas/otras evidencias	114
Anexo 8: Informe de Turnitin al 28% de similitud	117

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Baremación de la variable estrés laboral y de sus dimensiones.	52
Tabla 2 Baremación de la variable estrés laboral y de sus dimensiones.	53
Tabla 3 Datos sociodemográficos	55
Tabla 4 Estrés laboral en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.	56
Tabla 5 Agotamiento emocional en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno - 2023.	57
Tabla 6 Despersonalización en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.	58
Tabla 7 Realización en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.	59
Tabla 8 Calidad de atención en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno - 2023.	60
Tabla 9 Componente interpersonal en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno - 2023.	61
Tabla 10 Componente técnico en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.	62
Tabla 11 Componente entorno en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.	63
Tabla 12 Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov.	66

ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	Estrés laboral en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno - 2023.	56
Figura 2	Agotamiento emocional en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.	57
Figura 3	Despersonalización en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.	58
Figura 4	Realización en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.	59
Figura 5	Calidad de atención en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas Puno, 2023.	60
Figura 6	Componente interpersonal en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.	61
Figura 7	Componente técnico en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.	62
Figura 8	Componente entorno en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.	63

I. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral, es un tema con gran impacto y relevancia en los profesionales, siendo el personal de salud uno de los principales afectados. Los médicos, enfermeras, obstetras, biólogos y demás cumplen roles muy importantes en una entidad de salud, sin embargo, los problemas que puede presentar su centro de trabajo como son las relaciones interpersonales deficientes, realización personal negativa, explotación laboral o la ausencia de materiales y/o equipos de trabajo, hacen que este recurso humano este expuesto que padezcan un cuadro de estrés en su ambiente laboral. Toda esta problemática repercute en la calidad de atención que el personal brinda, muchos de ellos emplean actitudes y estrategias para actuar en beneficio del personal y de los usuarios, por consiguiente, los profesionales se autoevaluaron en cuanto a la atención que brindan, ya que los usuarios son quienes perciben dicha atención ya sea buena o mala, y como resultado lo reflejan en quejas o agradecimiento.

De tal manera, se consideró que el estrés laboral fue un factor de riesgo debido a las exigencias laborales y responsabilidades en el área de salud, por ello, originan desequilibrios psicosomáticos y psicosociales por el contacto y exposición constante con el usuario que requieren de sus servicios¹.

Por ende, la calidad de atención fue un proceso de mejoramiento, teniendo en cuenta como principal propósito prevenir y promover la salud cumpliendo con los cuidados eficientes y estableciendo vínculos empáticos con el paciente con la finalidad de que se haya logrado resultados positivos².

Esta investigación, resultó necesario estudiar, debido que el estado mental también es un aspecto importante para poder conservar una buena salud en general. El estrés laboral, es un problema que necesita estrategias de control y prevención, los usuarios que acudieron a instituciones de salud dependen

del personal de salud, por lo cual la calidad de atención que brindan fueron una fuente fundamental para la población.

Es por ello, que a través de esta investigación se buscó establecer la relación que existe entre estrés laboral y calidad de atención en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.

Desde el punto de vista formal, el presente trabajo de investigación se elaboró de acuerdo al esquema básico vigente en la institución, el cual tiene las siguientes partes:

Capítulo I. Se encuentra la introducción de la presente tesis de investigación.

Capítulo II. Planteamiento del problema de investigación; este acápite se plasmó descripción del problema, la pregunta de investigación general y específicos, la formulación de objetivos, la justificación y la importancia, finalmente el alcance y limitaciones.

Capítulo III. Marco teórico; se expone de manera sistemática aspectos relacionados con los antecedentes de estudio, así como las bases teóricas y el marco conceptual.

Capítulo IV. Metodología; en este capítulo se hace referencia el tipo y nivel, diseño de investigación utilizado; también se plasmó la hipótesis general como específicas; identificación de variables, operacionalización de variables, la población, muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas de análisis y procesamiento de los datos.

Capítulo V. Se considera la presentación e interpretación de los resultados.

Capítulo VI. Se ha considerado el análisis de resultados.

Capitulo VII. Se consideró la discusión de resultados y comparación de resultados, finalmente las conclusiones y recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

Las autoras.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

El estrés siempre estuvo presente a lo largo de la vida, siendo un serio problema de salud ya que tiende a desencadenar una serie de enfermedades. El estrés laboral y la calidad de atención en el personal de salud es un asunto que ahonda desde un largo periodo y que van afectando directa e indirectamente tanto a nivel psicosocial, interpersonal e intrapersonal y que a raíz de este problema se vienen afectando a la calidad de atención del cuidado que se brinda a los pacientes, en ocasiones el personal de salud presenta conductas poco empáticas hacia el usuario. Por lo tanto, esto conlleva a que el estrés cause el desgaste tanto físico como mental en el personal, lo cual también terminan afectando la calidad de atención.

En un estudio latinoamericano, que se realizó en Chile y Colombia evidenciaron que los trabajadores del ámbito de salud muestran como resultado consecuente el síndrome de burnout, que es originado por el alto estrés laboral que realizaban en su función diaria esto debido a múltiples factores; por otro lado, teniendo en cuenta que la sobrecarga laboral termina afectando a la calidad de atención, lo cual puede ocasionar insatisfacción de parte del paciente³. La Organización Mundial de la Salud⁴, indicaron que a nivel mundial la calidad de atención es deficiente e insuficiente y que el 60% de las muertes se representaron en los países de ingresos bajos y medianos esto se debe a la escasa calidad de atención sanitaria, ya que muchas entidades de salud carecían de equipamiento y no contaban con los servicios adecuados. Calcularon que el 24% de la población mundial, se encontraban con dificultades para una óptima atención que es esencial para su salud.

En el ámbito nacional en un estudio que realizaron en el Centro de Salud Dignidad Nacional de Cusco, evidenciaron que un 26.7% de profesionales presentaron un nivel alto de estrés laboral lo que viene ocasionando un inadecuado desempeño laboral generando una deficiencia en la atención a los pacientes⁵. Por otro lado, en Lambayeque en el centro de salud de una zona rural Cañaris, se desarrolló un estudio sobre la calidad de atención que brindan, en el cual encontraron un 25.7% de los usuarios que están insatisfechos con la calidad de atención quienes manifestaron la falta de empatía como la comunicación fluida, refiriendo que los profesionales de salud no explicaban bien los tratamientos por presentar dificultad con el idioma. Por otro lado, evidenciaban un personal de salud reducido y muchas veces a raíz de esto mostraban poca amabilidad con los usuarios⁶.

En el Centro de Salud José Antonio Encinas de la ciudad de Puno, en cuanto al estrés laboral se observó que el personal de salud presenta una sobrecarga laboral, horarios de trabajo extra en ocasiones y una inadecuada infraestructura, el cual afectan a la calidad de atención que brindan a los pacientes; los usuarios se ven afectados porque carecen de privacidad cuando son atendidos. Las relaciones interpersonales llegan afectar relevantemente en la salud física y mental del personal. De manera que resulta necesario realizar el presente estudio.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad de atención en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023?

2.3. Preguntas de investigación específicas

PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el componente interpersonal en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023?

PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el componente técnico en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023?

PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el componente entorno en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023?

2.4. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y calidad de atención en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.

2.5. Objetivos específicos

OE1. Establecer la relación entre el estrés laboral y el componente interpersonal del personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.

OE2. Establecer la relación entre el estrés laboral y el componente técnico del personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.

OE3. Establecer la relación entre el estrés laboral y el componente entorno del personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.

2.6. Justificación e importancia

Justificación

Este trabajo se justifica en los siguientes aspectos:

Justificación teórica: Esta investigación es de gran relevancia para el ámbito profesional de salud, que es uno de los recursos humanos con más sobrecarga laboral, por lo que están expuestos a padecer distintos problemas a nivel físico, biológico y mental el cual puede repercutir en la calidad de atención que se brinda haciendo que los usuarios tengan una percepción inadecuada hacia los trabajadores de salud.

Justificación práctica: Este estudio de investigación se basa en dar a conocer que el estrés laboral es un problema que requiere la necesidad de plantear estrategias de prevención y disminución del desgaste físico y mental que también es suscitado por la excesiva demanda de pacientes así originando una sobrecarga laboral. Del mismo modo mejorar la calidad de atención óptima y una mayor interacción eficaz del personal entre el usuario para así fortalecer la atención positivamente satisfactoria; mediante la información del estudio se identifican a qué nivel trasciende la relación entre las variables de estrés laboral y calidad de atención al usuario, de manera que se logra arribar a conclusiones a fin de brindar las sugerencias adecuadas para revertir la problemática evidenciada.

Justificación metodológica: La presente investigación ayuda a futuros estudios de la rama de Salud como antecedente o fuente de investigación. Por lo tanto, inducir a mejorar la salud física y mental, también ver qué calidad de atención brindan y así potenciar el nivel de satisfacción del usuario atendido. Se aplicó técnicas investigativas como instrumentos que pueden cuantificar el procesamiento de datos estadísticos de las variables de investigación.

Importancia

Este estudio se realizó debido a la gran relevancia que presenta el estrés laboral que viene influyendo negativamente ante este recurso

humano; algunos agentes estresores que afectan gravemente a su salud física y mental, haciéndose presente como el desgaste emocional que dificulta pensar con claridad, estar atento a los procedimientos o recordar actividades laborales pendientes. Por otro lado, existe actitudes negativas y tratos insensibles a los pacientes que reflejan la deficiencia de ética profesional. Por lo cual el personal de salud tiene el deber de generar conciencia y mejorar la calidad de atención que brinda.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances

Sobre los alcances se consideraron las siguientes:

Alcance social: Los involucrados en este estudio de investigación fue conformado por el personal del Centro de Salud José Antonio Encinas.

Alcance espacial o geográfica: Este estudio se realizó en el Centro de Salud José Antonio Encinas, ubicado en la ciudad de Puno perteneciente a la Provincia y Región de Puno.

Alcance temporal: Este estudio se realizó en el año 2023.

Alcance metodológico: Se tomó en cuenta el estudio con un enfoque cuantitativo de tipo básica, con un diseño no experimental y de nivel correlacional de tal forma que se pudo establecer la relación.

Limitaciones

Haciendo énfasis en cuanto a las limitaciones se presentó lo siguiente: Una de las limitaciones fue la escasa información sobre las dimensiones de calidad de atención, en el que todo el personal de salud pueda autoevaluarse, lo cual implicó que la búsqueda de información conlleve un mayor tiempo.

Por otro lado, la coyuntura por la cual atraviesa el país, involucrando más a la zona sur, trajo consecuencias como días de paro en la ciudad de Puno, en el que no se pudo acceder a un transporte urbano o

movilidad personal perjudicando y retrasando días de trámites documentarios.

La disponibilidad del personal de salud fue una limitación, prolongando los días de aplicación de instrumentos.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Portero S. (2019), con su tesis titulada: Estrés laboral, burnout satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias. Teniendo como objetivo evaluar la relación entre el estrés percibido, el burnout, la satisfacción laboral, las estrategias de afrontamiento y las características sociodemográficas y laborales del personal sanitario; se realizó un estudio descriptivo transversal; con una población 478 y una muestra de 235 profesionales de enfermería y medicina que laboran en cuatro servicios de urgencias hospitalarios de la Comunidad Autónoma de Andalucía del país de España; como instrumento para la recogida de datos se utilizaron un cuestionario original y específico de variables sociodemográficas y laborales, el Maslach Burnout Inventory para medir el burnout, el General Health Questionnaire que evalúa el nivel de salud general, el Inventario breve de afrontamiento–COPE 28, la Perceived Stress Scale que mide el nivel de estrés percibido y el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral. Como resultados la puntuación mínima de estrés fue 12 puntos y la máxima de 41 puntos encontrándose el personal de salud en el número 21,53. Llegando a concluir que el nivel de estrés es medio, siendo la estrategia de afrontamiento centrado en el problema la más usada. Con respecto a las dimensiones del burnout, el nivel de agotamiento emocional es bajo y los niveles de despersonalización y realización personal son moderados. Además, el nivel de satisfacción laboral es moderado. La sintomatología somática y de ansiedad constituyeron las manifestaciones clínicas más frecuentes⁷.

El estudio está enfocado en médicos y enfermeras, donde se evidencia que el nivel de estrés que presentan es de nivel medio. De tal manera

que resulta necesario el desarrollo de investigaciones sobre el estrés laboral, ya que son varios factores que pueden llegar a desencadenarlo, en el caso del presente estudio refieren que indicadores sociodemográficos como el estado civil es un factor causal, del mismo modo manifiestan que las actividades que desarrollan los médicos pueden llegar a ser más agotadoras a comparación de enfermería. Por lo cual se podrá deducir que, el estrés laboral no es ajeno de otros países, hospitales, ni mucho menos del personal de salud que en este caso labora en los servicios de urgencias de una comunidad de España.

Dueñas F. (2020), con su tesis titulada: Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes. Teniendo como objetivo analizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de salud; desarrollando un estudio de enfoque cuantitativo, método deductivo, alcance descriptivo y correlacional; con una población muestral de 76 participantes; utilizando los instrumentos para evaluar el estrés laboral y el cuestionario para medir el desempeño laboral. Como resultados se evidencia la presencia de estrés laboral en el 48.7% de los encuestados, a diferencia del 10.5% quienes refieren nunca sentir estrés, a menudo un 25.0% y raras veces un 15.8%. Logrando concluir a mayor nivel de estrés laboral existe un rotundo decrecimiento en el desempeño laboral de los profesionales de salud, lo que se manifiesta como una relación significativa de forma inversa⁸.

En el estudio se identifica que los niveles de estrés son consecuencia de falta de motivación, excesivo trabajo, desempeño ineficiente el cual también afecta a los usuarios que son atendidos en dicha entidad. El agobio laboral, desgaste emocional, y salarios insuficientes son uno de los factores con más negativa con la productividad del personal de salud. Por lo cual resulta necesario evaluar los factores con mayor

porcentaje de frecuencia, para planificar y establecer estrategias de mejora y ayuda.

Rosillo C. (2022), con su tesis titulada: Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de usuarios del servicio de emergencia pediátrica Hospital de especialidades José Carrasco Arteaga de la ciudad de Cuenca. Teniendo como objetivo evaluar la calidad de atención; siendo un estudio no experimental, de tipo descriptivo y transversal, desde un enfoque cuantitativo; con una población muestral de 75 personas; aplicando el instrumento Servqual. Teniendo como resultados a la evaluación de calidad de atención del personal, fiabilidad con el 78% de usuarios satisfechos y el 22% insatisfecho, capacidad de respuesta 57% satisfechos y 43% insatisfechos, seguridad con el 93% de usuarios satisfechos y el 7% insatisfechos, empatía con el 58% usuarios satisfechos y el 15% insatisfechos y aspectos tangibles siendo 86% satisfechos y 14% insatisfechos. Presentan bajos porcentajes de insatisfacción en su mayoría menor al 40% que se encasillan en el rango de aceptable. Llegando a la conclusión que la percepción de insatisfacción con la calidad de atención es aceptable⁹.

La satisfacción del usuario es cada vez un tema con gran relevancia y a la vez un reto para los profesionales de salud. En el estudio, evidencian que existe un mayor porcentaje de usuarios que son atendidos por primera vez y un porcentaje mínimo son usuarios que van con frecuencia a dicho hospital. Por lo cual se deduce que, la calidad de atención que brinda el personal es un ítem importante para que su población acuda a sus citas programadas sin problemas, sin quejas del personal, sin cambios de jurisdicción, o en el peor de los casos dejen de llevar a sus hijos o familiares a sus citas por una mala atención. Por ello resulta necesario desarrollar investigaciones referentes a la calidad

de atención, para identificar el nivel de trabajo que presentan y así mismo que el personal de salud pueda autoevaluarse en cuanto a la atención que brindan.

Antecedentes nacionales

Quintanilla R. (2021), con su tesis titulada: Estrés laboral y ansiedad en el personal de salud del Clas Wanchaq en tiempos de COVID-19, Cusco, 2021. Teniendo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la ansiedad; con un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal con método hipotético deductivo; con una población de 60 profesionales y una muestra de 40; utilizando los instrumentos el cuestionario de Maslach y la Escala Hamilton. Teniendo como resultados que el personal presenta un 77.5% nivel medio de estrés laboral, alto en un 17.5% y bajo en un 5.0%. Logrando concluir que existe una relación significativa entre estrés laboral y ansiedad con una significación estadística de 0.032 y un coeficiente de correlación de 0.343 que demuestra una correlación positiva¹⁰.

Ante la pandemia por el COVID-19, la población mundial atravesó una de las etapas con mayor pérdida en los aspectos de salud, mental y económicos. El personal de salud es uno de los más afectados en cuanto la salud física y mental, aspectos como la falta de conocimientos y práctica para atender a pacientes con COVID-19, el exceso de usuarios, la falta de personal o camillas, son uno de los factores que atribuye al estrés laboral en tiempos de pandemia. De tal manera, se deduce que varios acontecimientos sean laborales o no, llegan a afectar la productividad del personal de salud.

Sánchez K. (2021), con su tesis titulada: Estrés laboral del personal de salud y calidad de atención del servicio materno-neonatal del Centro de Salud de Olmos. Teniendo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención; con un enfoque cuantitativo de nivel correlacional y de diseño no experimental-transversal; contando con una población muestral de 58 profesionales; los instrumentos fueron el cuestionario de Maslach y un cuestionario para evaluar la calidad de atención. Teniendo como resultados que predominó el nivel medio de estrés con 36.2%, seguido de un nivel bajo de estrés 32.8% y un nivel alto 31.0%. En cuanto a la calidad de atención existe un nivel de atención regular representado por el 37.9%, nivel bajo con un 32.8% y en un nivel alto 29.8%. Logrando concluir que el estrés se relaciona de manera directa y significativa con calidad de atención del personal de salud; debido a que existe una relación negativa y alta de -0.786 con un nivel de significancia de Rho Spearman de 0.000^{11} .

De acuerdo a los resultados se logra deducir que existe una gran posibilidad que los profesionales de salud logren desarrollar algún nivel de estrés. Uno de los factores que atribuyen al estrés laboral son la sobrecarga laboral, relaciones personales deficientes, que tienen como resultado que el personal de salud presente un nivel de estrés medio. En cuanto a la calidad de atención, se evidencia cierta deficiencia en el servicio de estudio, el cual son representados por la falta de infraestructura, personal indiferente, tiempo de espera largos para ser atendidos, entre otros que inducen a una inadecuada atención.

Montañez N. (2022), con su tesis titulada: Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022. Teniendo como objetivo determinar cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de salud y satisfacción del usuario; con un diseño de investigación transversal no experimental,

con un nivel de tipo descriptivo; la población muestral fue de 50 pacientes; el instrumento fue el cuestionario para evaluar la calidad de atención y un cuestionario de satisfacción del usuario. Teniendo como resultado presentan un nivel de calidad de atención medio de 56%, nivel bajo y alto que coinciden en un 22%. Logrando concluir que existe una relación entre la calidad de atención del personal de salud y satisfacción del usuario externo, con Rho Spearman 0.279¹².

De acuerdo al análisis del presente estudio se puede inferir que el tipo de calidad de atención que brindan pueden traer efectos secundarios a corto y largo plazo deteriorando la confianza de los pacientes a causa del riesgo de ineficiencia del tipo de calidad que brindan lo cual negativamente reflejen la disconformidad por parte del paciente y de esta manera éstas acciones conllevarán a enfocar y capacitar a los profesionales de salud, además de equipar y estructurar el establecimiento incluyendo la empatía como valor vital entre el profesional y el paciente, así mismo encaminar para alcanzar la mejoría en cuanto a la calidad de atención.

Antecedentes locales

Cáceres G. (2022), con su tesis titulada: Factores asociados al estrés laboral del personal de salud en el contexto de COVID-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021. Teniendo como objetivo determinar si los factores asociados influyen en el estrés laboral; con una investigación cuantitativa, de nivel descriptivo correlacional con diseño no experimental de tipo transversal; su población muestral fue de 33 profesionales; utilizo como instrumento el cuestionario sobre estrés laboral. Teniendo como resultado que se evidencia estrés laboral moderado de 84.8%, leve 9.1%, grave 6.1% en el personal. Llegando a concluir que existe una correlación positiva fuerte entre los factores asociados y el estrés laboral del personal de salud¹³.

En este estudio local que se realizó en este contexto de pandemia, se observó que los niveles de estrés se encontraron dentro de lo moderado y con un cierto porcentaje mínimo que ya había llegado a un nivel grave y esto se debía al temor, angustia e inquietud que agravaron de forma implícita las actividades que realizaban los profesionales de salud quienes fueron los más implicados para combatir con la pandemia debido a la demanda de pacientes, escasez de equipamiento, falta de bioseguridad para realizar un adecuado manejo que generó de alguna u otra forma un mayor estrés laboral que de forma perjudicial influyen a su actividad laboral provocando impotencia por parte del personal de salud.

Salas J. (2022), con su tesis titulada: Clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores del Establecimiento de Salud José Antonio Encinas Puno, 2019. Teniendo como objetivo determinar la relación del clima organizacional y estrés laboral; la investigación fue descriptivo-correlacional, con enfoque cuantitativo, el método empleado fue hipotético-deductivo, con diseño transversal no experimental; la población conformada por 60 y la muestra fue de 52 trabajadores; el instrumento aplicado fue un cuestionario de estrés laboral y la escala de clima organizacional. Teniendo como resultado que el 46.2% evidencian un nivel alto de estrés, el 17.3% un nivel medio y el 9.6% nivel bajo. Logrando concluir que existe relación entre el clima organizacional y estrés laboral con una correlación de Pearson igual a 0.652^{**} , siendo positiva moderada, con un nivel de significancia de 0.01^{14} .

Los profesionales de salud evidenciaron un nivel alto de estrés laboral, lo cual puede significar que explícitamente sea siempre inmerso y que indistintamente desencadenen estrés causado por situaciones negativas así afectando su ámbito laboral y tal situación termine

interfiriendo en su salud física y mental, que en la mayoría de casos el estrés es suscitado por el clima laboral inadecuado, factores externos, interacción constante con el paciente, exigencia laboral y las condiciones escasas del establecimiento, incorporando a esto la falta de materiales o equipos por la cual el profesional no se desenvuelva factiblemente que son los más relevantes.

Jinez R. (2020), con su tesis titulada: Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital III EsSalud Puno – 2019. Teniendo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería; corresponde a un tipo de estudio descriptivo simple con diseño no experimental y de corte transversal; con una población de 44 y una muestra de 31 enfermeros; el instrumento aplicado fue el inventario de Maslach. Como resultados se obtuvo que el 8.60% presentan un nivel de estrés laboral alto, el 46.24% nivel medio y el 45.16% nivel bajo. Llegando a la conclusión que la mayoría del personal de enfermería de la entidad presenta un nivel de estrés medio¹⁵.

En cuanto a este estudio desarrollado se deriva que los profesionales de enfermería se encuentren en una posibilidad de riesgo de alcanzar a un mayor nivel de estrés ya que a su vez como consecuencia causen reacciones psicológicas, emocionales e interpersonales ya que esos factores tienden a tener una probabilidad de afectar de manera negativa por lo que son aspectos o situaciones abrumadoras a la que en diversas ocasiones conllevan a afrontar e interfieren en su función diaria ya que podrían continuar originando diversos y serios problemas en la salud y por último optimizar la mejora y tratar de buscar el bienestar.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Estrés laboral

3.2.1.1. Conceptualización del estrés laboral

El estrés laboral es una experiencia subjetiva de un individuo, ocasionada por demandas excesivas que no pueden dominar; estas pueden tener consecuencias negativas para la persona¹⁶.

Por otro lado, lo definen como una respuesta psicológica y física que es causado cuando las capacidades, recursos o necesidades del trabajador no se adaptan a la exigencia del trabajo, ello puede generarse por el mismo ambiente laboral o por conflictos interpersonales¹⁷.

Según Patlán¹⁸, el estrés laboral es un estado psicológico, que se caracteriza por respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento.

Según Condori¹⁹, menciona que el estrés laboral es un conjunto de reacciones, que se manifiestan de diversas maneras e intensidad.

Así también Navinés et al.²⁰, definen que el estrés laboral es un estado de activación biológica el cual se presenta cuando el organismo falla en sus intentos de acoplarse a las demandas de su entorno.

Se denomina estrés laboral, a las reacciones que tiene el organismo frente a agentes estresantes en el ámbito laboral. Estos pueden ocasionar un nivel de estrés ya sea bajo, medio o alto. Ello trae consecuencias negativas para la salud del trabajador sea física o mental.

3.2.1.2. Dimensiones del estrés laboral

De acuerdo a Maslach et al.,²¹ las dimensiones son las siguientes:

Agotamiento emocional: Es un estado de falta de energía física o mental, que se caracteriza por la falta de motivación del individuo²².

Lo definen también, como una serie de signos y síntomas físicos, emocionales y conductuales que están presente en profesionales sometidos al estrés crónico, siendo los médicos y enfermeras con mayor riesgo²³.

Despersonalización: Es la presencia de sentimientos y actitudes negativas. El sujeto trata de buscar culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral²².

Por otro lado, refieren que son actitudes y respuestas negativas hacia los compañeros de trabajo el cual genera la falta de sensibilidad, presentando irritabilidad y sarcasmo. También es evitar frecuentar con otras personas que como consecuencia trae el absentismo laboral¹⁰.

Realización personal: Se presenta por la evaluación negativa de sí mismo que tiene el trabajador, por las demandas laborales que exceden su capacidad y no poder resolverlas de forma competente. Esto afectándolo personal y profesionalmente²².

Las dimensiones se basaron en la información que plantean las autoras para el síndrome del Burnout, en la actualidad muchos investigadores internacionales y nacionales aplican este instrumento para evaluar el estrés laboral con confiabilidad. La triada que ellas refieren en su instrumento, son los términos específicos con las que relacionan al estrés laboral, el primero se enfoca en el agotamiento emocional; se define como una experiencia en la que el individuo experimenta situaciones que generan desgaste en él, haciendo que la persona se sienta cansado y sin motivación para realizar alguna actividad. Como segundo término, la despersonalización; el individuo ante tanta sobrecarga y estrés llega a su límite y lo manifiestan de forma negativa, no suelen tener control de sus actitudes y actos, algunas personas manifiestan sentirse desconectados del entorno. Por último, realización personal; se presenta cuando un individuo no puede estar satisfecho con su rendimiento generando percepciones negativas de sí mismo, dudando de sus capacidades.

Todo lo mencionado, genera cambios poco favorables en el trabajador, llegando a afectar a la salud con enfermedades ocupacionales y como consecuencia alterar las habilidades y destrezas del personal, afectando a los mismos y a su entidad de trabajo.

3.2.1.3. Desencadenantes del estrés laboral

Dentro de los desencadenantes del estrés laboral se encuentran los siguientes²⁴:

Estresores del ambiente físico: Aspectos del ambiente físico como el ruido, la iluminación, la temperatura, entre otras.

Demandas del propio trabajo: Las jornadas de trabajo largas, sobrecarga de trabajo o la exposición a riesgos que ocasionan estrés al trabajador.

Características de las actividades: Las habilidades y conocimientos que el trabajador presenta a veces no son suficientes para las diferentes tareas o desafíos que se puedan presentar.

Relaciones interpersonales: Las relaciones con los compañeros de trabajo o jefes tiene una gran influencia en el desempeño del trabajador.

Desarrollo de la carrera: En sus múltiples aspectos es una fuente potencial de estrés, el trabajador puede experimentar estrés ante la inseguridad laboral, puede ocasionar preocupación en el individuo y cuestionarse si en el futuro seguirá contando con su trabajo actual.

Componentes de la estructura o el clima organizacional: Un clima organizacional con una excesiva centralización o de poco apoyo en sus miembros de organización, resulta también un factor estresante.

Todo conjunto de estresores se involucra entre las relaciones del trabajo y la familia, demandas laborales conflictivas y los roles familiares.

Toda planificación que los individuos hacen para un futuro lo mentalizan de forma positiva, creando buenas expectativas ya que el individuo se mantiene de forma optimista. Los contratiempos, adversidades, problemas y demás hacen que toda esa expectativa cambie a forma negativa, haciendo que la mayoría de personas padezcan de estrés, una de las causas más comunes del estrés laboral es no presentar suficientes habilidades en cuanto a su rol, no solucionar los problemas a tiempo o estar ansiosos en cuanto un resultado. Un grupo mínimo puede hacer frente ante estos acontecimientos, ser eficientes y actuar con eficacia. Sin embargo, el estrés laboral está presente en la mayoría de trabajadores; de tal manera se deduce que, varios aspectos de la vida sean familiares, laborales, de salud, u otras, llegan a intervenir de manera positiva o negativamente en la salud mental y física de la persona, ello dependerá del conocimiento, las capacidades y el actuar de uno mismo.

3.2.1.4. Consecuencias del estrés laboral

Según la Organización Mundial de la Salud²⁵, cuando los trabajadores atraviesan una etapa de estrés laboral puede traer como resultado una variedad de consecuencias:

Reacciones fisiológicas al estrés: Esta caracterizada por síntomas que el trabajador experimentará ante el estrés, como taquicardia, presión arterial alta, taquipnea, sudoración, aumento de la tensión muscular y producción de adrenalina.

Reacciones emocionales al estrés: El individuo presentará síntomas de tipo emocional, como el miedo de perder su trabajo o tener malas relaciones con sus compañeros. De tal modo, la irritabilidad, ansiedad y enojo se hacen presentes por jornadas de trabajo largas, tareas acumuladas y la comparación entre personas por su rol de trabajo con ello sienten una motivación disminuida.

Reacciones cognitivas al estrés: Los pensamientos e ideas del individuo se verán afectadas reflejando olvido de tareas o procedimientos, concentración disminuida, reducción de la capacidad de aprendizaje y desenvolvimiento, así también, deficiencia en la resolución de problemas el cual afectará negativamente a su entidad de trabajo ya que necesitan una toma de decisiones inmediata en el cual los trabajadores se sentirán incompetentes ante sus labores.

Reacciones conductuales al estrés: Los individuos que están sometidos al estrés presentan una disminución de productividad en el cual pueden cometer errores significativos en su labor profesional, como una negligencia, administración del medicamento incorrecto, confundir procedimientos entre pacientes y otros. Ello puede provocar malos hábitos como el aumento del consumo de cigarrillos, alcohol o drogas, así también, una mala elección de alimentos no saludables.

Las consecuencias que el estrés laboral trae consigo, llegan a presentarse de forma física y mental en el trabajador. Comúnmente las consecuencias físicas se presentan con cefaleas durante o después del trabajo, en otras situaciones el estrés laboral puede exponer al individuo a condiciones más agravantes como enfermedades cardiovasculares, gastrointestinales o dermatológicas. Por otro lado, algunos individuos llegan a presentar más problemas psíquicos como dificultad para dormir, depresión y/o ansiedad. Lo mencionado anteriormente es evidente que afecta negativamente en el trabajador, sin embargo, indirectamente estas consecuencias llegan a impactar en la productividad de la entidad.

3.2.1.5. Estrategias para la prevención el estrés

La Organización Mundial de la Salud²⁵, menciona cinco puntos importantes:

Detectar signos de estrés laboral y tomar acciones preparatorias:

Denominada fase preparatoria.

La jefatura de la entidad debe crear conciencia sobre el estrés laboral, haciendo que sus trabajadores tengan conocimiento de cómo detectarlo, conocer sobre las causas y consecuencias. Esto ayudará a incitar la seguridad y salud en el trabajo, logrando que los resultados sean exitosos.

Análisis de factores y grupos de riesgo: Es un análisis detallado de la situación de las condiciones de trabajo y las características individuales de los trabajadores en riesgo.

Diseño del plan de acción: La jefatura de la entidad deberá de planificar las acciones que realizarán para reducir el estrés laboral, así creando soluciones para los problemas identificados enfocándose en la organización del trabajo como mejorar los horarios de trabajo, mejorar la comunicación entre el trabajador y jefes, proveer información del trabajo y actividades, entre otras.

Instrumentar el plan de acción: En esta fase es importante la comunicación, exponiendo el plan de acción hacia sus trabajadores desde un inicio y que ellos estén comprometidos a actuar bajo ese plan para que ambos no tengan problemas laborales en futuro.

Evaluar la intervención: Esta fase determinar si el plan de acción ha tenido éxito en obtener los resultados propuestos. Así también poder observar si se deben mejorar las acciones que lleven a mejores resultados. Sin embargo, la prevención del estrés no termina con la evaluación ya que este debe ser un proceso continuo en el que se mejoran las estrategias de intervención.

El ambiente de trabajo deberá ser un lugar seguro para el trabajador, no solo deben cuidar del individuo físicamente sino también mentalmente. La entidad actúa con un gran porcentaje de responsabilidad para hacer frente y prevenir el estrés laboral en sus

trabajadores, ello será factible con una buena organización y comunicación. Por otro lado, el trabajador también tiene responsabilidad para conservar una buena salud física y mental, ello será factible a través de prácticas saludables.

3.2.1.6. Teoría que fundamenta el estrés laboral

Según Selye²⁶, con su teoría denominada: La tensión en la vida, la cual refiere que el estrés ocurre cuando existe una alteración en el equilibrio del organismo causada por un factor externo o interno y este reacciona para restaurar dicho equilibrio.

Este autor describió tres etapas de adaptación al estrés:

Alarma de reacción: Ocurre cuando el organismo percibe un agente estresor²⁷.

Como refiere Sánchez²⁸, es cuando el organismo es amenazado y alterado fisiológicamente por la activación del hipotálamo y la hipófisis las glándulas suprarrenales. El cerebro cuando entiende que está en una situación de amenaza estimula al hipotálamo liberando la hormona Adrenal Cortico Trópica Hormone que produce la cortisona, así también activando la adrenalina.

Fase de adaptación: El organismo reacciona ante el agente estresor²⁷.

Según Camargo²⁹, es una respuesta que tiene el cuerpo ante un estímulo estresante, así mismo ayuda al organismo a adaptarse, es independiente del tipo de estímulo ya sea que este lo acepte o lo rechace.

Fase de agotamiento: La intensidad y larga duración debilita las defensas del organismo²⁷.

Sánchez²⁸, lo denomina como la disminución progresiva del organismo como reacción a un periodo largo de estrés, como consecuencia conduce a un estado de deterioro con una pérdida de las capacidades fisiológicas.

El estrés, es una reacción fisiológica del organismo ante una situación con mucha demanda o situaciones que percibe como amenazante. Por lo tanto, los estresores son estímulos por circunstancias personales y/o profesionales que se perciben como algo negativo²⁷.

Esta teoría está basada en la tensión en la vida de Selye, se interpreta como varios agentes fisiológicos generan un desequilibrio a nivel del organismo produciendo una gran tensión psíquica. Las etapas que se nombran en esta teoría se comprenden como fases en las que actúa el organismo ante un estresor. En la presencia de sobrecarga laboral el trabajador está expuesto a padecer estrés, el organismo lo identifica, seguidamente este se agrava según la intensidad y duración por ejemplo si el individuo percibe todos los días exceso de trabajo tendrá como resultado el sistema inmunológico debilitado presentando algunos síntomas de estrés laboral.

3.2.2. Calidad de atención

3.2.2.1. Conceptualización de la calidad de atención

La calidad de atención se define como la capacidad de un servicio que el usuario espera de él y ofrecer una buena calidad de atención es la garantía de recibir el beneficio máximo³⁰.

Según Paganini³¹, la calidad en la atención es un cambio positivo en la condición de salud, evaluado a través de la satisfacción del usuario, sea eficiente acorde a la ética, social y comunitaria.

Así también, refieren que es el proceso de mejorar la atención, cuya finalidad sustancial es alcanzar la productividad y calidad incluyendo la base ética, humanística, científica y cultural³².

Por otro lado, señalan que la calidad de servicio es una actitud a largo plazo y que la buena calidad de servicios es el camino que lleva a la satisfacción positiva de los usuarios³³.

Según Petracci³⁴, la calidad de atención en la salud es dinámico y polisémico, que es el mecanismo elemental para una alta atención de calidad sea asegurada, implementada y evaluada.

La calidad de atención se basa en potenciar un nivel de atención y calidad en todo el sistema de salud con el objetivo de promover, optimizar y viabilizar una atención accesible mediante la reorganización y trabajo unificado cuya finalidad es seguir enfatizando a menudo una mayor calidad a fin de que surjan resultados positivos contribuyendo recíprocamente de forma pragmática buscando un equilibrio y un cambio positivo.

3.2.2.2. Dimensiones de la calidad de atención

De acuerdo a Donabedian³⁵, se considera las siguientes dimensiones:

Componente interpersonal: Es la capacidad de interactuar con quienes reciben el servicio, creando y reconfortando un vínculo afectivo necesario para establecer la sensibilidad, la empatía y el buen trato a quien lo requiere, es recíproco la relación humana que se da entre el profesional de salud – paciente, que es la clave esencial para obtener una buena respuesta satisfactoria.

Componente técnico: Incluye los principios científicos, la capacidad, el conocimiento y el manejo proactivo de la tecnología dando un énfasis al máximo beneficio que pueda obtener con un menor riesgo del paciente y proporcionar de forma eficiente y efectiva la atención que se brinda, cumpliendo de manera íntegra los procedimientos que se realizan.

Componente entorno: Se enfoca en brindar el confort a nivel físico, emocional y espiritual que es la vía para alcanzar una adecuada calidad de atención, que se enfatiza con el bienestar al paciente y familia, es un objetivo de cuidado continuo que promueve la tranquilidad y la seguridad, respetando la privacidad del usuario, es el

eje principal para satisfacer las necesidades que favorezcan a la mejoría de su calidad de vida.

Las dimensiones se dividen en múltiples enfoques, las cuales se estructuran cada una de ellas en acentuar, valorar, guiar y evaluar cada cualidad que concierne a mejorar la calidad de atención a fin de objetivizar el bienestar tanto del profesional y del usuario. De igual manera lograr identificar los factores que imposibilitan la seguridad, confianza y la capacidad de brindar una atención sanitaria adecuada, que establezcan ciertas normas o métodos que pretenden actualizar, perfeccionar el sistema de salud centrándose en el mejoramiento de manera progresiva con un cambio de forma persistente y analítica, así como indica el componente interpersonal; que se centra en la intercomunicación apropiada fomentando la armonía para mantener la buena relación entre dos o más personas. Acerca del componente técnico; lo principal es adaptar en su totalidad a la nueva tecnología para dar una solución más aligerada y con precisión, iniciando la promoción y prevención de la salud. Por último, en el componente entorno; se caracteriza por preservar la comodidad, considerando medidas y formas para dirigirse al paciente en su proceso de afrontar su salud ya que es un aporte relevante que se les transmita tranquilidad y velando por su bienestar corporal.

3.2.2.3. Aspectos para mejorar la calidad de atención

La calidad de atención orientada facilitará y disminuirá deficiencias actuando juntamente con la prevención y promoción dando la seguridad de los pacientes al obtener satisfacción y mejorar fortaleciendo el trato interpersonal y trabajo en conjunto. De acuerdo con lo siguiente³⁶:

La calidad con el enfoque en el paciente: Está focalizada en las necesidades del paciente y su entorno familiar.

Enfoque en la mejora de procesos: Al identificar las dificultades y necesidades del usuario es vital involucrarse a participar en cada proceso.

La mejora continua: Decretar metas a corto, mediano y largo plazo de manera persistente que faciliten su evaluación dinámicamente a los usuarios y de tal manera visualizar la mejora constante de la calidad.

Una atención adecuada se da inicio tomando en cuenta varios aspectos y criterios ya sean positivos o negativos para alcanzar a la meta visionada donde se aporten y requieran ser sumamente orientadas cada decisión tomada con el propósito de obtener actitudes positivas frente a cada dificultad que en ocasiones obstaculiza alcanzar esa visión propuesta. Así también es fundamental proseguir de forma perseverante en cada proceso de desarrollo que se realice ya que es un modo de alcanzar resultados eficaces y efectivos que se direccionen a conservar las perspectivas y se concrete de forma permanente a donde se quiere llegar.

3.2.2.4. Importancia de la calidad de atención

En la calidad pretenden resaltar múltiples aspectos de constante mejoramiento que sean esenciales y contribuyan en los servicios de salud con una atención eficiente, sólida y accesible, contemplando el bienestar del paciente con un nivel profesional óptimo, aportando, fortaleciendo conocimientos, actualizaciones de tecnologías y equipamientos nuevos. Así mismo crear lazos de confianza y empatía que posibiliten más información sobre los problemas de salud que padezcan y garanticen una alta calidad de atención que el paciente pueda acceder a una salud íntegra satisfaciendo sus necesidades que requieran.

Los sistemas de salud siempre buscan mejorar las condiciones de calidad enmarcando trabajos en equipo, exigiendo un cambio para llegar a una mayor calidad³⁷.

Es de suma importancia analizar sobre la calidad de atención hacia la sociedad, así como también es elemental y significativa ya que una buena atención sanitaria que consiste en beneficiar a muchos usuarios elaborando estrategias nuevas y tomando siempre en cuenta que principalmente se garantice brindar un servicio de calidad asumiendo con responsabilidad las actividades que darán efectos fructíferos a futuro y tener ese compromiso a seguir mejorando, haciendo un cambio fortuitamente próspero ya que es un medio de encaminar para obtener respuestas positivas de parte de la población.

3.2.2.5. Teoría de la calidad de atención

Según Donabedian³⁸, en su modelo de calidad de atención médica; hace referencia como el mayor logro beneficioso aplicando la ciencia y la tecnología con el menor riesgo del paciente en su salud. Desarrolló diversos modelos y metodologías para mejorar la calidad, la cual estableció enfoques y dimensiones para su medición. Así mismo transformó los pensamientos y los sistemas de salud, enfatizando cada aspecto sobre la calidad.

Mediante su teoría, Donabedian hace referencia al cambio severo y exclusivamente trata sobre mejorar la calidad de atención por medio de la actualización de la ciencia y a la adaptación de la tecnología con nuevos procedimientos y normativas que son desarrollados para que se focalicen y aborden directamente en el tipo de atención que se proporciona al paciente que el mayor deseo es transformar cambios que sean efectivos y evolucionar tenazmente en el ámbito de la salud.

3.2. Marco conceptual

Adaptación: Consiste en ensamblarse a las condiciones o normas de su entorno y cuando el individuo se habitúa a diversas circunstancias³⁹.

Agotamiento emocional: Es un proceso lento que llega por exceso de esfuerzo psíquico que involucra asumir responsabilidades y conflictos que puedan causar un desequilibrio emocional⁴⁰.

Calidad de atención: Es el grado en que los servicios de salud aumentan los resultados deseados, considerando lograr una atención de calidad en los servicios de salud⁴¹.

Eficiencia: En el sistema de salud la eficiencia contribuye mediante propósitos y acciones efectivas que pretende lograr resultados bajo escasos recursos disponibles y satisfacer la necesidad del usuario⁴².

Empatía: Es un elemento primordial para establecer la relación entre el profesional – paciente, que logre una percepción satisfactoria⁴³.

Estrés laboral: Es un síndrome frecuente en el mundo laboral que altera a nivel físico y psíquico¹.

Ética profesional: Conjunto de creencias, valores y esquemas de acción que orientan las prácticas en el campo profesional⁴⁴.

Estresor: Son situaciones estresantes que están presentes tanto en la vida cotidiana y en el trabajo de una persona que pueden ocasionar alteraciones físicas, emocionales y sociales⁴⁵.

Recursos humanos: Es un grupo de individuos que permiten alcanzar un objetivo o una meta. También son los encargados de la contratación, despido, brindar vacaciones y remuneraciones en los trabajadores⁴⁶.

Relaciones interpersonales: Es una interacción que se da entre dos personas o un grupo de individuos. Son variadas, en las cuales la comunicación juega un rol muy importante⁴⁷.

Usuario: Dicho de un individuo que usa algo ajeno como un servicio de manera habitual con cierta limitación⁴⁸.

IV. METODOLOGÍA

Esta investigación se basó en un enfoque cuantitativo, el cual es representado por un grupo de procesos, que se deben cumplir a cabalidad, ya que es secuencial y probatorio. El enfoque se estableció en investigaciones previas por lo cual trae consigo mayor información, su propósito fue la formulación y demostración de teorías⁴⁹.

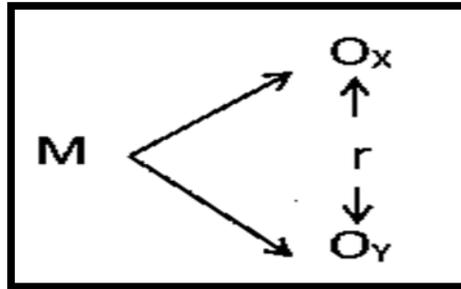
4.1. Tipo y nivel de investigación

Por su finalidad esta investigación es de tipo básica, el cual se enfocó en buscar nuevos conocimientos para organizar y mejorar una teoría científica⁵⁰. Por otro lado, por su temporalidad es de corte transversal, el cual se caracteriza por la recolección de datos en una sola oportunidad. Su propósito es describir y analizar las variables⁵¹.

Con respecto al nivel de investigación se consideró la correlacional, ya que examina la relación que existe entre las variables⁵².

4.2. Diseño de la Investigación

El diseño seleccionado fue No experimental, porque se realizó sin la manipulación de las variables y por ello la relación entre las variables se estudia y realiza sin alteraciones ni intervenciones de por medio⁵³. De igual forma, este estudio es descriptivo correlacional cuya finalidad es realizar una descripción a las variables y analizar la interrelación evitando descomponer, solo observar para indagar por quien la investiga o estudia⁴⁹. La cual se representa de la siguiente manera:



Donde:

M = Personal de salud

Ox = Estrés laboral

Oy = Calidad de atención.

r = Relación

4.3. Hipótesis general y específica

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el estrés laboral y calidad de atención en el personal de salud del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.

Hipótesis específicas

HE1. Existe relación significativa entre el estrés laboral y el componente interpersonal en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.

HE2. Existe relación significativa entre el estrés laboral y el componente técnico en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.

HE3. Existe relación significativa entre el estrés laboral y el componente entorno en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.

4.4. Identificación de las variables

Variable X. Estrés laboral

Dimensiones:

- D1. Agotamiento emocional
- D2. Despersonalización
- D3. Realización personal

Variable Y. Calidad de atención

Dimensiones:

- D1. Componente interpersonal
- D2. Componente técnico
- D3. Componente entorno

4.5. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORES	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
Estrés laboral	Agotamiento emocional	-Cansancio emocional -Desmotivación -Cansancio físico -Interrelación deficiente -Cansancio laboral -Frustración laboral -Tiempo laboral -Contacto laboral -Limitaciones personales	1, 2, 3, 6,8,13,14,16,20	Nunca (0 puntos) Pocas veces al año o menos (1 punto) Una vez al mes o menos (2 puntos) Unas pocas veces al mes (3 puntos)	Escala ordinal

	Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> -Trato impersonal -Insensibilidad social -Insensibilidad emocional -Despreocupación laboral -Sentimiento de culpa 	5,10,11,15,22	<p>Una vez a la semana (4 puntos)</p> <p>Pocas veces a la semana (5 puntos)</p> <p>Todos los días (6 puntos).</p>	
--	--------------------	---	---------------	---	--

	Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> -Comprensión laboral -Trato interpersonal -Influencia laboral -Energía laboral -Clima laboral -Satisfacción laboral -Metas laborales -Afrontamiento laboral 	4,7,9,12,17,18,19,21		
--	----------------------	--	----------------------	--	--

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORES	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
Calidad de atención	Componente interpersonal	-Respeto -Ética profesional -Amabilidad -Información completa	1 ,2,3,4,5,6,7	Nunca (1 punto) Casi nunca (2 puntos) A veces (3 puntos) Casi siempre (4 puntos) Siempre (5 puntos)	Escala ordinal

	Componente técnico	<ul style="list-style-type: none"> -Efectividad -Eficacia -Eficiencia -Seguridad 	8,9,10,11,12		Ordinal
	Componente entorno	<ul style="list-style-type: none"> -Integralidad -Comodidad -Satisfacción del usuario -Reconocimiento laboral 	13,14,15,16,17,18,19		

4.6. Población – Muestra

Población

Es un conjunto de individuos con características similares, se clasifican en poblaciones finitas, en el cual se conoce la cantidad de participantes y en las poblaciones infinitas, se desconoce la cantidad de participantes⁵⁴.

La población estuvo constituida por 80 participantes quienes están representados por el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, dicha información fue brindada por Jefatura del Establecimiento.

Muestra

La muestra es la representación de la población que requiere que todos los elementos sean contingentes y tengan la misma probabilidad de ser destacadas o seleccionadas aleatoriamente⁵⁵.

La muestra quedó conformada por la totalidad de la población es decir 80 participantes del personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas.

Muestreo

El muestreo utilizado fue no probabilístico de tipo censal. Debido a que consiste que toda la población que forma parte de la muestra sea seleccionada parte del estudio⁵⁶.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Se gestionó la carta de presentación que fue remitida después de 15 días hábiles por parte de la universidad Autónoma de Ica. Seguidamente, se asistió al Centro de Salud para la respectiva presentación y reconocimiento de las investigadoras exponiendo y solicitando permiso para realizar la presente investigación al Jefe de la entidad, obteniendo una respuesta favorable.

Técnica

Encuesta: Es una técnica, en la cual se basa en la recolección de información mediante un interrogatorio escrito que se realiza al encuestado, con fines de obtener sus opiniones acerca de un tema propuesto⁵⁷.

Instrumento

Cuestionario para evaluar el estrés laboral: Este instrumento tuvo como finalidad evaluar el nivel de estrés laboral del personal, tiene un total de 22 ítems, los cuales están estructurados teniendo en cuenta las dimensiones establecidas las cuales son: Agotamiento emocional, consta de 9 ítems 1,2,3,6,8,13,14, 16, 20; despersonalización, consta de 5 ítems 5,10,11, 15, 22; realización personal, consta de 8 ítems 4,7,9,12,17,18,19, 21. Siendo las opciones de respuesta: Nunca (0 puntos), pocas veces al año o menos (1 punto), una vez al mes o menos (2 puntos), unas pocas veces al mes (3 puntos), una vez a la semana (4 puntos), pocas veces a la semana (5 puntos), todos los días (6 puntos). Sin embargo, para la dimensión de realización personal la valoración fue a la inversa.

Validez

La validez fue evaluada por dos expertas, de la especialidad de Enfermería, una de ellas contando con grado académico de Doctorado y la segunda validadora contando con Maestría, debidamente registrados en SUNEDU, como:

Dra. Liliana Katty Velasquez Chavez.

Mg. Feliciano Maximiana Velasquez Pedraza.

Las expertas validaron los instrumentos con claridad, coherencia, consistencia y objetividad, finalizando con resultados positivos ante la evaluación.

Confiabilidad

Para la confiabilidad se utilizó el método de consistencia de Alfa de Cronbach pues el instrumento utilizado tenía opciones de respuesta politómicas, el índice de pertinencia resultante demostró la fiabilidad del instrumento siendo 0,749.

Tabla 1.

Baremación de la variable estrés laboral y de sus dimensiones

	Bajo	Medio	Alto
Estrés laboral	0– 43	44- 87	88 - 132
Agotamiento emocional	0 – 17	18 - 35	36 - 54
Despersonalización	0 – 9	10 - 19	20 - 30
Realización personal	32 – 48	16 - 31	0 - 15

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario para evaluar la calidad de atención: Se aplicó este instrumento cuyo objetivo es evaluar el nivel de calidad de atención, la cual posee de 19 ítems, que están distribuidos por las siguientes dimensiones: Componente interpersonal que conforma de 7 ítems; componente técnico que conforma de 5 ítems; componente entorno que conforma de 7 ítems. Constituyendo las respuestas del instrumento: Nunca (1 punto), casi nunca (2 puntos), a veces (3 puntos), casi siempre (4 puntos), siempre (5 puntos).

Validez

La validez fue evaluada por dos expertas, de la especialidad de Enfermería, una de ellas contando con grado académico de Doctorado y la segunda validadora contando con Maestría, debidamente registrados en SUNEDU, como:

Dra. Liliana Katty Velasquez Chavez.

Mg. Feliciano Maximiana Velasquez Pedraza.

Las expertas validaron los instrumentos con claridad, coherencia, consistencia y objetividad, finalizando con resultados positivos ante la evaluación.

Confiabilidad

Para la confiabilidad se utilizó el método de consistencia de Alfa de Cronbrach pues el instrumento utilizado tenía opciones de respuesta politómicas, el índice de pertinencia resultante demostró la fiabilidad del instrumento siendo 0,895.

Tabla 2.

Baremación de la variable calidad de atención y sus dimensiones

	Mala	Regular	Buena
Calidad de atención	19 – 44	45 - 70	71 - 95
Componente interpersonal	7 – 16	17 - 26	27 - 35
Componente técnico	5 – 11	12 - 18	19 - 25
Componente entorno	7 – 16	17 - 26	27 - 35

Fuente: Elaboración propia

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos

Se determina al concluir la recolección de los datos. El investigador congregó la información en su totalidad que procedió a estructurar la información que acceda a extraer conclusiones y por lo tanto así responder a las preguntas que llevaron a realizar el estudio de investigación. Se obtuvo los datos y se procedió a su análisis considerando los siguientes pasos:

Estadística descriptiva: Es un análisis estadístico, se basa en resumir los datos de un resultado en tablas y gráficos⁵⁸.

1° Codificación: Los datos fueron seleccionados y se empleó un orden para los individuos que representan a los sujetos muestrales.

2° Calificación: Se basó en la puntuación de la percepción de los instrumentos según los criterios establecidos en la ficha técnica.

3° Tabulación de datos: Fue representado por los puntajes que se obtengan de los cuestionarios, se requirió de un estadístico que permita comprender las características de la distribución de los datos, finalmente se utilizará las frecuencias y los porcentajes.

4° Interpretación de los resultados: Una vez culminada la anterior etapa, los datos fueron tabulados el cual se representó gráficamente como tablas y figuras, el cual tienen una interpretación según la variable representada.

Estadística inferencial: Se basa en la estimación de parámetros y la contrastación de la hipótesis que utiliza métodos y procedimientos sobre una muestra de la población⁵⁹.

5° Comprobación de hipótesis: Las hipótesis de estudio fueron desarrolladas a través de los métodos estadísticos; estableciéndose las hipótesis del estudio de la muestra, de forma que se plasmó la prueba de normalidad logrando disponer si esta oscila dentro de los datos paramétricos o no paramétricos, el cual posibilitó establecer el coeficiente de correlación que se debe utilizar.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

Tabla 3.

Datos sociodemográficos en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno - 2023.

		Recuento	% de N columnas
Edad	20 a 29 años	25	31,3%
	30 a 39 años	18	22,5%
	40 a 49 años	20	25,0%
	50 a más años	17	21,3%
Sexo	Masculino	21	26,3%
	Femenino	59	73,8%
Estado civil	Soltero	39	48,8%
	Conviviente	10	12,5%
	Casado	27	33,8%
	Viudo	1	1,3%
	Divorciado	3	3,8%
Situación laboral	Nombrado	28	35,0%
	Contratado	26	32,5%
	Eventual	26	32,5%
Años de servicio	1 a 3 años	40	50,0%
	4 a 6 años	5	6,3%
	7 a 9 años	4	5,0%
	10 a más años	31	38,8%
Categoría profesional	Médico	12	15,0%
	Enfermera	30	37,5%
	Obstetra	14	17,5%
	Odontólogo	4	5,0%
	Biólogo	6	7,5%
	Psicólogo	1	1,3%
	Nutrición	4	5,0%
	Farmacia	3	3,8%
	Otros	6	7,5%
Horas de trabajo	150 horas mensuales	80	100,0%
Turno	Fijo	28	35,0%
	Rotatorio	52	65,0%

Fuente: Data de resultados

Tabla 4.

Estrés laboral en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno - 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	66	82,5%
Medio	14	17,5%
Total	80	100,0%

Fuente: Data de resultados

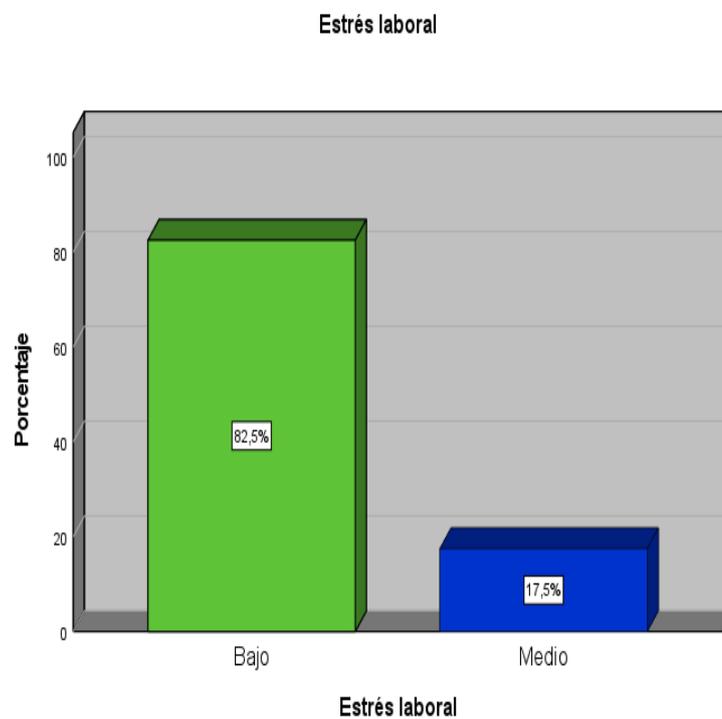


Figura 1. Estrés laboral en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno - 2023.

Tabla 5.

Agotamiento emocional en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno - 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	52	65,0%
Medio	28	35,0%
Total	80	100,0%

Fuente: Data de resultados.

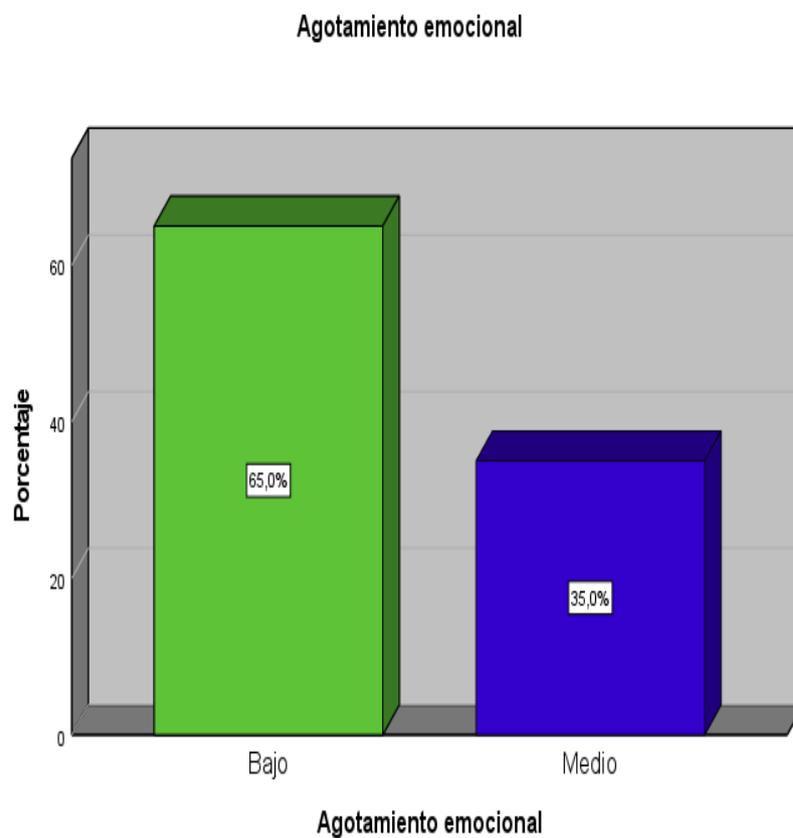


Figura 2. Agotamiento emocional en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno - 2023.

Tabla 6.

Despersonalización en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno - 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2,5%
Medio	21	26,3%
Alto	57	71,3%
Total	80	100,0%

Fuente: Data de resultados.

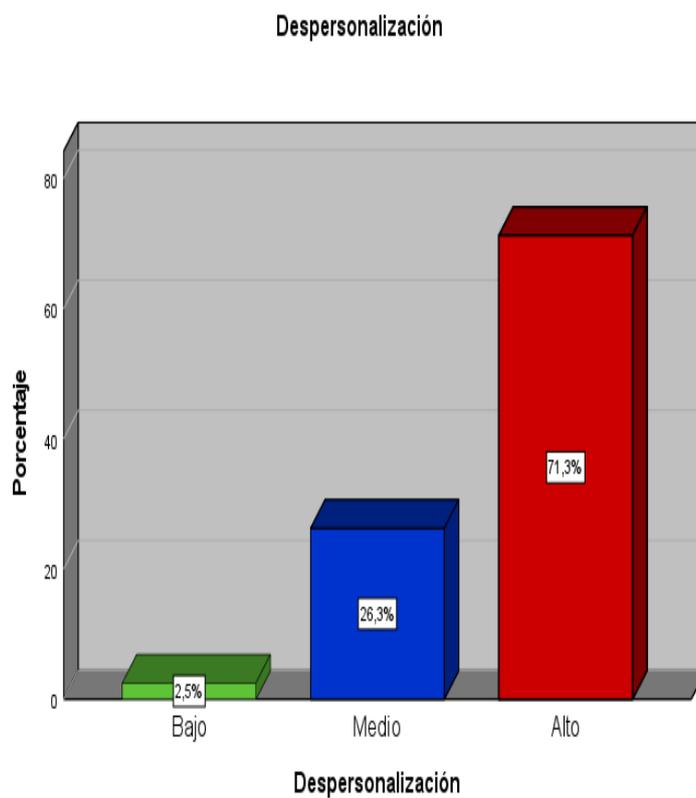


Figura 3. Despersonalización en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno - 2023.

Tabla 7.

Realización en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno - 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	5,0%
Medio	21	26,3%
Alto	55	68,8%
Total	80	100,0%

Fuente: Data de resultados.

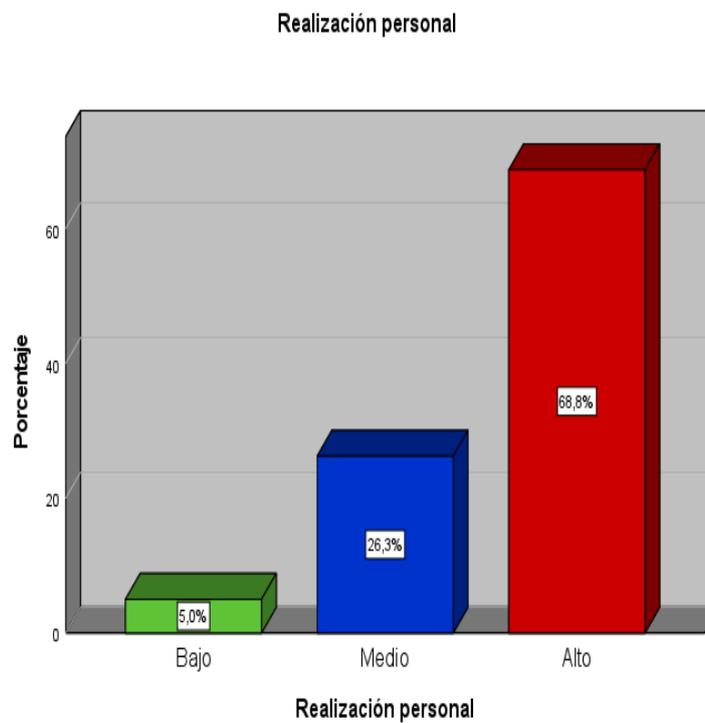


Figura 4. Realización en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno - 2023.

Tabla 8.

Calidad de atención en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno - 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	1,3%
Regular	18	22,5%
Buena	61	76,3%
Total	80	100,0%

Fuente: Data de resultados.

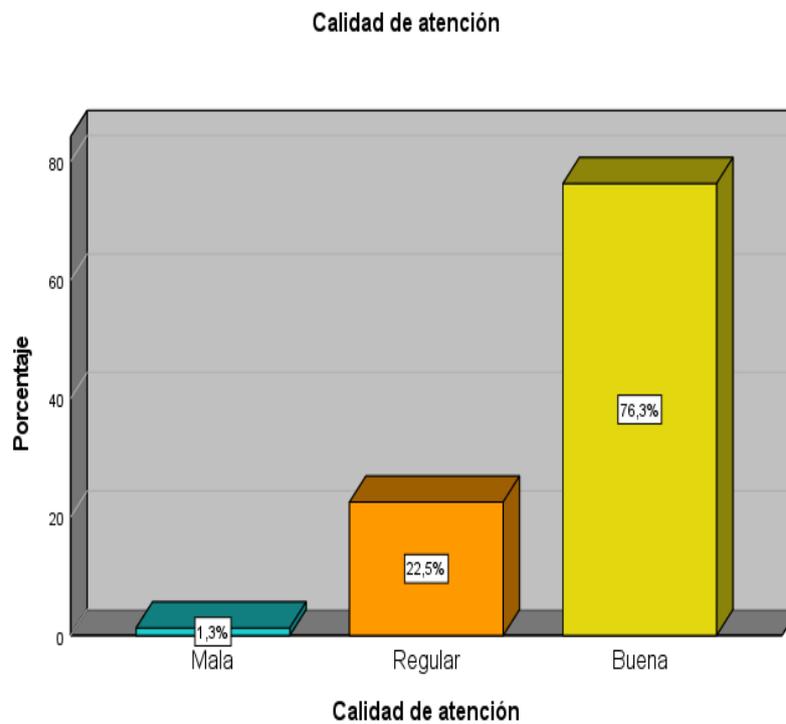


Figura 5. Calidad de atención en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas Puno, 2023.

Tabla 9.

Componente interpersonal en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno - 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	3	3,8%
Regular	17	21,3%
Buena	60	75,0%
Total	80	100,0%

Fuente: Data de resultados.

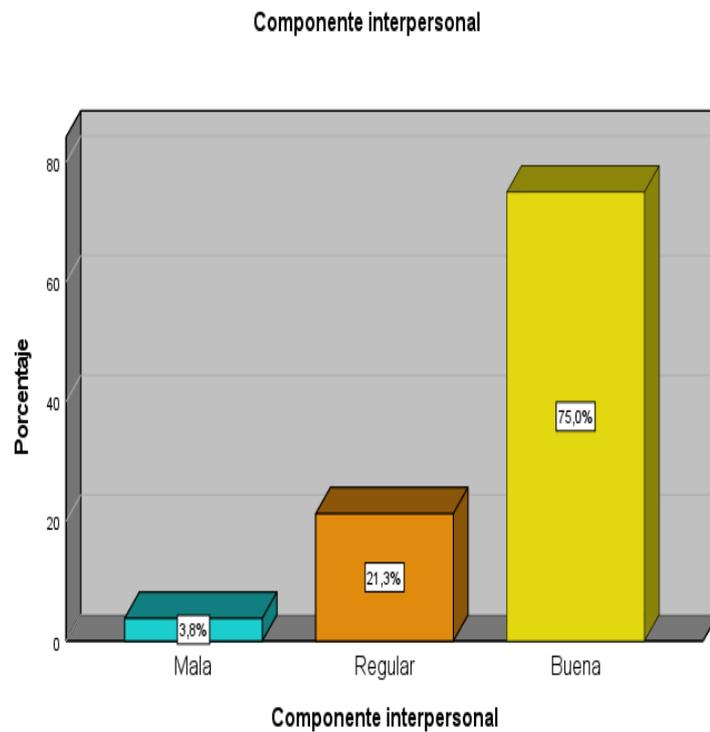


Figura 6. Componente interpersonal en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno - 2023.

Tabla 10.

Componente técnico en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno - 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	2	2,5%
Regular	21	26,3%
Buena	57	71,3%
Total	80	100,0%

Fuente: Data de resultados.

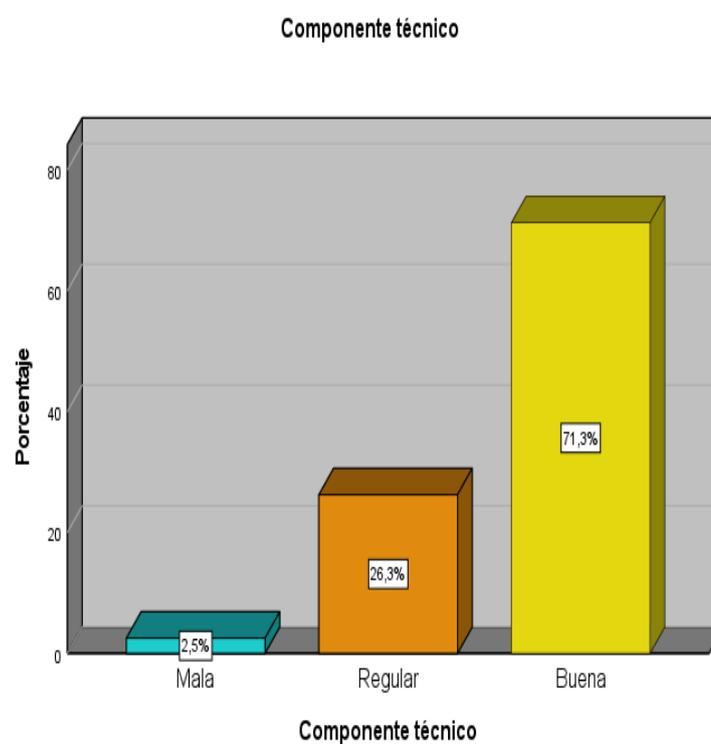


Figura 7. Componente técnico en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno -2023.

Tabla 11.

Componente entorno en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno - 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	2	2,5%
Regular	23	28,7%
Buena	55	68,8%
Total	80	100,0%

Fuente: Data de resultados.

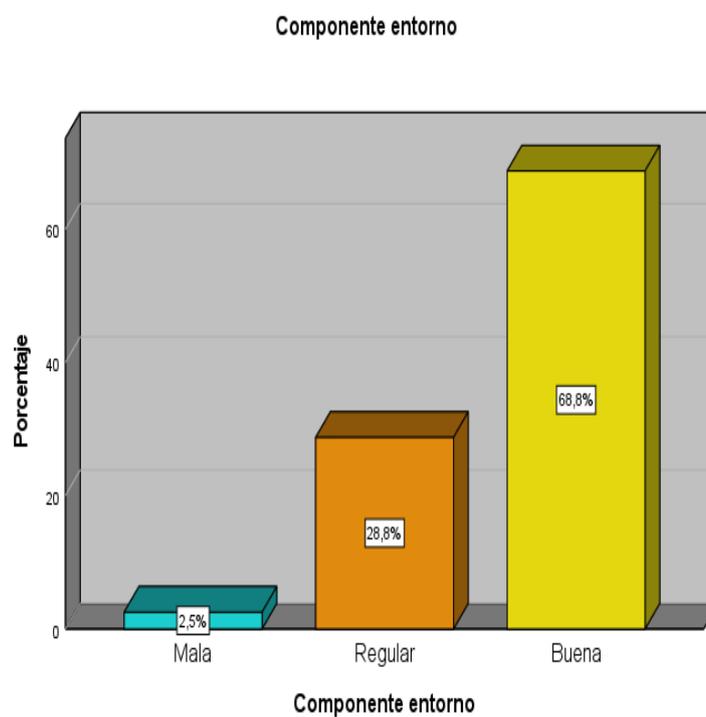


Figura 8. Entorno en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno - 2023.

5.2. Interpretación de Resultados

En la tabla 4 y figura 1 según los resultados obtenidos de la variable de estrés laboral, se observa que es representado por dos resultados divididos del 100% (80). Siendo el 82.5% (66) del personal de salud se encuentra en el nivel bajo, mientras que el 17.5% (14) se encuentra en el nivel medio.

En la tabla 5 y figura 2 se determina que en la dimensión de agotamiento emocional el personal de salud se ubica con mayor porcentaje en el rango bajo representado por el 65.5% (52) y en el rango medio representado por el 35.5% (28).

En la tabla 6 y figura 3 se analiza que en la dimensión de despersonalización el personal de salud se sitúa con un porcentaje de 2.5% (2) en el rango bajo, 26.3% (21) medio y con una gran diferencia en el nivel alto siendo el 71.3% (57).

En la tabla 7 y figura 4 se evidencia que en la dimensión de realización personal el personal de salud se sitúa con un porcentaje de 5.0% (4) en el nivel bajo, un 26.3% (21) en el nivel medio y el 68.8% (55) se ubica en el nivel alto.

En la tabla 8 y figura 5, se puede observar sobre el nivel de calidad de atención y según las respuestas obtenidas de 80 participantes del personal de salud que representa un porcentaje de 1,3% (1) ubicándolo en la categoría de mala, un 22,5 % (18) categoría regular y un 76,3% (61) en la categoría de buena.

En la tabla 9 y figura 6, se observa que en la dimensión de componente interpersonal en el personal de salud poseen un porcentaje de 3,8% (3) ubicándolo en la categoría de mala, un 21,3% (17) categoría regular y el 75,0% (60) en la categoría de buena.

En la tabla 10 y figura 7, se observa que en la dimensión componente técnico, el personal de salud poseen un porcentaje de un 2,5% (2) ubicándolo en la categoría de mala, un 26,3% (21) categoría regular y el 71,3% (57) en la categoría buena.

En la tabla 11 y figura 8, se observa que en la dimensión componente entorno, se muestran con un porcentaje de 2,5% (2) que se halla en un nivel malo en calidad, así mismo con un 28,7% (23) se halla en un nivel regular de calidad y el 68,8% (55) se halla en una buena calidad en relación a su dimensión entorno.

VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial

H0: Los datos tienen distribución normal

$p > 0,05$

H1: Los datos no tienen distribución normal

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 12.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Est.	gl	Sig.	Est.	gl	Sig.
Agotamiento emocional	,112	80	,015	,958	80	,010
Despersonalización	,153	80	,000	,876	80	,000
Realización personal	,132	80	,002	,912	80	,000
Estrés laboral	,048	80	,200*	,988	80	,642
Componente interpersonal	,142	80	,000	,891	80	,000
Componente técnico	,126	80	,003	,924	80	,000
Componente entorno	,152	80	,000	,930	80	,000
Calidad de atención	,134	80	,001	,906	80	,000

Fuente: Data de resultados

La muestra tomada para la actual tesis fue mayor de 50 participantes, como se evidencia con 80 recursos humanos del

personal de salud. Para lo cual se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para la realización de la prueba de normalidad, siendo los resultados obtenidos menores a 0.05, a excepción de uno (,200*); por lo tanto, se argumenta estar frente una distribución no paramétrica, de manera que se trabajó con la prueba de Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis general

Hipótesis nula. $H_0: r_{xy} = 0$

No existe relación significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención en el personal del Centro de Salud José Antonio Encinas, Puno – 2023.

Hipótesis alterna. $H_a: r_{xy} \neq 0$

Existe relación significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención en el personal del Centro de Salud José Antonio Encinas, Puno – 2023.

Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

Regla de decisión:

$p > \alpha$ = acepta H_0 se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$ = rechaza H_0 se acepta la hipótesis alterna

Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman.

			Estrés laboral	Calidad de atención
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,427**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	-,427**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		80	80	

El resultado del p valor (Sig= 0,000) el cual es menor al valor de 0.05, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); por lo tanto, se logra deducir que existe una relación significativa entre el estrés laboral y calidad de atención en el personal de salud del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023. De tal modo, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman que es igual a -,427** es una correlación negativa moderada.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis nula. $H_0: r_{xy} = 0$

No existe relación significativa entre el estrés laboral y el componente interpersonal en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.

Hipótesis alterna. $H_a: r_{xy} \neq 0$

Existe relación significativa entre el estrés laboral y el componente interpersonal en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.

Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

Regla de decisión:

$p > \alpha$ = acepta H_0 se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$ = rechaza H_0 se acepta la hipótesis alterna

Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman.

		Componente interpersonal	Estrés laboral
Rho de Spearman	Componente interpersonal	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,423**
	N	80	80
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,423**
Sig. (bilateral)		,000	1,000
N	80	80	

El resultado del p valor (Sig = 0,000) es menor al valor de significancia 0,05, de modo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); por tanto, existe una relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión calidad humana en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023. De tal modo, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman que es igual a -,423** es una correlación negativa moderada.

Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis nula. $H_0: r_{xy} = 0$

No existe relación significativa entre el estrés laboral y el componente técnico en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.

Hipótesis alterna. $H_a: r_{xy} \neq 0$

Existe relación significativa entre el estrés laboral y el componente técnico en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.

Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

Regla de decisión:

$p > \alpha$ = acepta H_0 se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$ = rechaza H_0 se acepta la hipótesis alterna

Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman.

			Componente técnico	Estrés laboral
Rho de Spearman	Componente técnico	Coefficiente de correlación	1,000	-,394**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80	
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,394**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N	80	80		

El resultado del p valor (Sig = 0,000) es menor al valor de significancia 0,05, de modo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); por tanto, existe una relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión técnico - científico en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023. De tal modo, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman que es igual a -,394** es una correlación negativa baja.

Prueba de hipótesis específica 4

Hipótesis nula. $H_0: r_{xy} = 0$

No existe relación significativa entre el estrés laboral y el componente entorno en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.

Hipótesis alterna. $H_a: r_{xy} \neq 0$

Existe relación significativa entre el estrés laboral y el componente entorno en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.

Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

Regla de decisión:

$p > \alpha$ = acepta H_0 se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$ = rechaza H_0 se acepta la hipótesis alterna

Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman.

		Componente entorno	Estrés laboral
Rho de Spearman	Componente entorno	1,000	-,316**
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.	,004
	N	80	80
Rho de Spearman	Estrés laboral	-,316**	1,000
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,004	.
	N	80	80

El resultado del p valor (Sig = 0,004) es menor al valor de significancia 0,05, de modo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); por tanto, existe una relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión entorno en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023. De tal modo, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman que es igual a -,316** es una correlación negativa baja.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y calidad de atención en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023. De la misma manera se busca establecer la relación entre la variable estrés laboral y cada una de las dimensiones de la variable calidad de atención (componente interpersonal, componente técnico y componente entorno).

La mayor limitante fue la disponibilidad del personal de salud, ya que una de las dificultades fue la falta de tiempo por demanda de pacientes; así también hubo personal que se iba a realizar actividades y trámites fuera del establecimiento, agregando a esto la huelga indefinida que se dió en la zona sur, dificultando el libre tránsito ya que el Centro de Salud no se encuentra por el centro de la ciudad y fue poco factible movilizarse a tal lugar, por el cual así se fue prolongando los días de la aplicación de instrumentos.

Los cuestionarios utilizados en este estudio de investigación fueron para la primera variable, cuestionario de estrés laboral y para la segunda variable fue el cuestionario de calidad de atención, los cuales fueron adaptados y validados por 2 expertos con estudios de Maestría y Doctorado en salud. Posteriormente de una prueba piloto se calculó la confiabilidad con un Alfa de Cronbach de 0,749 para el cuestionario de estrés laboral y 0,895 para el cuestionario de calidad de atención.

Se ha logrado determinar la relación entre el estrés laboral y calidad de atención en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023; habiendo obtenido un valor de correlación de 0,427. Estos resultados muestran similitud a los obtenidos por

Sánchez¹¹, quien también logró determinar la relación entre estas mismas variables, siendo su valor de Rho Spearman 0,786. El cual solo tienen único estudio de similitud.

Con respecto a la variable estrés laboral el 82.5% se ubica en la categoría de nivel bajo; estos resultados difieren de los obtenidos en Ecuador por Dueñas⁸, quien señala que se encontraron en su mayor porcentaje la presencia del estrés laboral se halla en un alto grado de 48.7% el cual generó preocupación por lo que se encontraron cansados física y emocionalmente. Por otro lado, en la ciudad de Cusco, los resultados obtenidos por Quintanilla¹⁰, en su investigación quien menciona en su estudio, presentan un nivel medio de 77.5% de estrés laboral, cabe mencionar que fueron durante tiempos de pandemia por COVID-19, dónde se afrontó muchos obstáculos. Del mismo modo en la localidad de Puno, según la autora Jinez¹⁵, muestra en su estudio como resultado obtenido que el 46.24% nivel medio. Evidenciando así según estos resultados se dan a conocer que el cansancio físico, mental y emocional también influye de forma negativa en muchas ocasiones y ambientes. Con respecto a la información teórica, se fundamenta según Nakao¹⁷ lo define al estrés laboral como una respuesta psicológica y física que es causado cuando las capacidades, recursos o necesidades del trabajador no se adaptan a la exigencia del trabajo, ello puede generarse por el mismo ambiente laboral o por conflictos interpersonales.

En cuanto a la variable calidad de atención el 76.3% se ubica dentro de la categoría buena; estos resultados difieren de los obtenidos por Rosillo⁹, quien realizó su estudio en Cuenca, dónde evidencia el mayor porcentaje de sus encuestados manifiesta que existe un 86% de satisfechos en cuanto a la dimensión aspectos tangibles que se encasillan dentro del rango aceptable en cuanto a calidad de atención; por un lado, Montañez¹², donde realizó su estudio de investigación en Lima, quien obtuvo en su mayor porcentaje de 56%

en la categoría media. Según estos resultados se deduce que se encuentran en una situación progresiva en mejoramiento, considerando que es importante seguir desarrollando y escalando con una finalidad de mejora continua para alcanzar una mayor calidad de atención. En cuanto a la información teórica, logra fundamentarse según Gonzalez³⁰, la calidad de atención se define como la capacidad de un servicio que el usuario espera de él y ofrecer una buena calidad de atención es la garantía de recibir el beneficio máximo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Primera: Se ha logrado determinar que existe una relación significativa entre el estrés laboral y calidad de atención en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023; habiendo obtenido un p valor $< 0,000$; por otra parte, se obtuvo la correlación negativa moderada de Rho Spearman de $-,427$.

Segunda: Se ha logrado establecer que existe una relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión componente interpersonal en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023; habiendo obtenido el p valor $< 0,000$; por otra parte, se obtuvo la correlación negativa moderada de Rho Spearman de $-,423$.

Tercera: Se ha logrado establecer que existe una relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión componente técnico en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023; habiendo obtenido el p valor $< 0,000$; por otra parte, se obtuvo la correlación negativa baja de Rho Spearman de $-,394$.

Cuarta: Se ha logrado establecer que existe una relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión componente entorno en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023; habiendo obtenido el p valor $< 0,004$; por otra parte, se obtuvo la correlación negativa baja de Rho Spearman de $-,316$.

Recomendaciones

Primera: Al Centro de Salud, que siga conservándose un ambiente laboral armónico y competitivo entre cada uno de sus colegas y seguir con la exigencia y proactividad en actividades que se desarrollen para demostrar el trabajo unificado.

Segunda: Al jefe del Centro de Salud, promover y sensibilizar un ambiente laboral dinámico y frecuente entre el personal de salud formando juntas directivas, realizando evaluaciones continuas a fin de priorizar el mayor beneficio de mejoramiento y continuar prevaleciendo el manejo del estrés laboral mediante apoyo emocional para dar un buen nivel calidad de atención.

Tercera: A los jefes de cada servicio, realizar sesiones de inducción y fortaleciendo más comunicación entre cada profesional de salud, dando a conocer diversas técnicas de mejora y sobre todo realzar sobre el respeto, la empatía y la ética, que es fundamental para dar una mejoría audaz y así mantener un círculo mucho más sólido.

Cuarta: Al personal de salud, asistir y ser partícipes de capacitaciones y reuniones, reorganizarse más con su horario. Así también autoevaluarse como profesional y demostrar integridad entre todos y apoyarse, proporcionar un lazo de confianza tanto entre colegas y pacientes y ese propósito de mejorar aún más para obtener más productividad en cada actividad que se realice.

Quinta. A los profesionales de la salud continuar realizando futuras investigaciones en cuanto a estas dos variables, ya que de tal manera esto permitirá en el nivel que se encuentren a lo largo de cada periodo y así lograr intervenir con nuevas estrategias a futuro acorde a cada resultado que evidencien.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. García MC, Gil M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Universidad de Lima. [Internet]. 2016 [Citado el 21 de enero del 2023]; 19; pp. 11-30. Disponible en: <https://bit.ly/3Z3bqVO>
2. Fernández EL, Huánuco LX. Calidad de atención del personal de salud desde la percepción del usuario externo del centro de salud Chilca – Huancayo, 2018. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Huancayo: Universidad Peruana los Andes; 2018. [Citado el 21 de enero del 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3Z61Lhb>
3. Mejía CR, Chancon JI, Enamorado OM, Garnica LR, Chancón SA, García YA. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. Rev Asoc Esp Espec Med Trab. [Internet]. 2019 [Citado el 09 de diciembre del 2022]; 28(3); pp. 204-211. Disponible en: <https://bit.ly/3EsvJny>
4. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]. 2020 [Citado el 30 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
5. Gutiérrez ST. Estrés y su influencia en el desempeño laboral en profesionales de salud del Centro de Salud Dignidad Nacional Cusco, 2021 [Tesis para optar el grado de maestra en Gestión de los Servicios de Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. [Citado el 7 de enero del 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3S8B9tH>
6. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev. Recien. [Internet]. 2020 [Citado el 23 de diciembre del 2022]; 9(1); pp. 14. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
7. Portero S. Estrés laboral, burnout satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias. [Tesis para optar el grado de doctor en enfermería]. España: Universidad de Córdoba; 2019. [Citado el 5 de enero del 2023]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=233328>

8. Dueñas FA. Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes. [Tesis para optar el grado académico de magister en gerencia en los servicios de salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2020. [Citado el 5 de enero del 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3Yz9hBf>
9. Rosillo CM. Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de usuarios del servicio de emergencia pediátrica Hospital de especialidades José Carrasco Arteaga de la ciudad de Cuenca. [Tesis para optar el grado académico de magister en gerencia en servicios de salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2022. [Citado el 5 de enero del 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3kcJBeP>
10. Quintanilla R. Estrés laboral y ansiedad en el personal de salud del Clas Wanchaq en tiempos de COVID-19, Cusco, 2021. [Tesis para optar título de licenciada de psicología]. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2021. [Citado el 9 de enero del 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3S8Kqls>
11. Sánchez KC. Estrés laboral del personal de salud y calidad de atención del servicio materno-neonatal del Centro de Salud de Olmos. [Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión de los servicios de salud]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2021. [Citado el 5 de enero del 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3IKUZ1R>
12. Montañez NA. Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del usuario externo en un Policlínico Nacional, Lima 2022. [Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2022. [Citado el 5 de enero del 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3kaSxRU>
13. Cáceres G, Factores asociados al estrés laboral del personal de salud en el contexto de COVID-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021. [Tesis para optar el grado académico de licenciada en enfermería]. Puno: Universidad Privada San Carlos; 2022. [Citado el 5 de enero del 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3KjyM5f>
14. Salas JM. Clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores del Establecimiento de Salud José Antonio Encinas Puno, 2019. [Tesis

- para optar el grado académico de licenciada en trabajo social]. Puno: Universidad nacional del altiplano; 2022. [Citado el 5 de enero del 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3S8nhj5>
15. Jinez RN. Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital III EsSalud Puno – 2019. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2020. [Citado el 16 de enero del 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3xxnqD5>
 16. Peiró JM, Rodríguez I. Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. Papeles del Psicólogo. [Internet]. 2008 [Citado el 29 de diciembre del 2022]; 29(1); pp. 68-82. Disponible en: <https://bit.ly/3XVvDf1>
 17. Nakao M. Estrés relacionado con el trabajo y medicina psicosomática. Biopsicosocial Med. [Internet]. 2010 [Citado el 29 de diciembre del 2022]; 4(4); pp. 1-8. Disponible en: <https://bit.ly/3SeFZ8O>
 18. Patlán J. ¿Qué es el estrés laboral y como medirlo? Salud, Barranquilla. [Internet] 2019 [Citado el 29 de diciembre del 2022]; 35(1); pp. 156-184. Disponible en: <https://bit.ly/3EhYvY1>
 19. Condori LV. Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en psicología]. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2022. [Citado el 9 de enero del 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3YFBxID>
 20. Navinés R, Santos R, Olive V, Valdés M. Estrés laboral: Implicaciones para la salud física y mental. Med cli. [Internet] 2016 [Citado el 7 de enero del 2023]; 146 (8); pp. 359-366. Disponible en: <https://bit.ly/3ScLW6b>
 21. Maslach C, Jackson S. La medida del agotamiento experimentado. Revista de comportamiento ocupacional. [Internet]. 1981 [Citado el 7 de enero 2023]; 2; pp. 99-113. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/job.4030020205>
 22. Apiquian A. El síndrome de burnout en las empresas. Presentación realizada en el tercer congreso de escuelas de psicología de las universidades Red Anáhuac. Mérida, Yucatán. México: Universidad Anáhuac México Norte; 2007. Disponible en: <https://bit.ly/2qFARyR>

23. Abreu FJ. Síndrome de agotamiento emocional en profesionales de la unidad de cuidados intensivos. *Multiciencias* [Internet]. 2011 [Citado el 15 de enero del 2023]; 11(4); pp. 370-377. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90421972006>
24. Peiró JM. El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva. *Prevención, trabajo y salud: Revista del instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo* [Internet]. 2001 [Citado el 15 de enero del 2023]; 13(88); pp. 31-40. Disponible en: <https://bit.ly/3XFGR7u>
25. Organización Mundial de la Salud. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. Ginebra: OMS, 2008. Disponible en: <https://bit.ly/3luffQ>
26. Selye H. *La tensión en la vida: (el estrés)*. [Internet] Buenos Aires: Compañía General Fabril Editora; 1960. [Citado el 10 de enero]. Disponible en: <https://bit.ly/3YG41vO>
27. Pérez J. *Trata el estrés con PNL*. 2da ed. Madrid: Centros de estudios Ramón Areces. 2017. Capítulo 1, ¿Qué es el estrés?; pp. 19-22. Disponible en: <https://bit.ly/2DFInlz>
28. Sánchez JM. Estrés laboral. Hidrogénesis. [Internet]. 2010 [Citado el 9 de enero del 2023]; 8(2); pp. 1-9. Disponible en: <https://bit.ly/3FXmQP>
29. Camargo B. Estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma. *Rev Med Cient* [Internet]. 2010 [Citado el 10 de enero del 2023]; 17(2); pp. 78-86. Disponible en: <https://bit.ly/3SacEw0>
30. Gonzalez HE. Calidad de atención. Publicaciones de estudiantes [Internet]. 2021 [Citado el 8 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.aiu.edu/spanish/calidad-de-la-atencion.html>
31. Paganini JM. Las estrategias para la calidad y eficiencia en la salud. Facultad de ciencias médicas. [Internet]. 2000 [Citado el 8 de enero de 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3IPkiQd>
32. Cabello E. Calidad de atención medica: ¿paciente o cliente? *Rev. Med. Hered.* [Internet]. 2001 [Citado el 18 de enero del 2023]; 12(3); pp. 96-99. Disponible en: <https://bit.ly/2Vz1pT7>

33. Almenares OA, Saavedra JL. Aproximación teórica de modelos conceptuales de la calidad de servicio. [Internet]. 2007 [Citado el 10 de enero del 2023]; 6(4). Disponible en: <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>
34. Petracci M. La perspectiva de los profesionales de la salud sobre la calidad percibida por los usuarios/as: dos opiniones en coincidencia. Dialnet. [Internet]. 2005 [Citado el 18 de enero del 2023]; 1(7). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5702337>
35. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y la garantía de la calidad. Salud pública de Méx. [Internet]. 1990 [Citado el 29 de enero del 2023]; 32(2); pp. 113-117. Disponible en: <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5280/5424>
36. Forrellat M. calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev. Cubana. Hematol. Inmunol. Hemoter. [Internet]. 2014 [Citado el 10 de enero del 2023]; 30(2); pp. 179-183. Disponible en: <https://bit.ly/2J5BWtF>
37. Amaya CX. La calidad en salud, un compromiso de todos. Rev. Cien. Tec. Sal. Ocu. Universidad de la Salle. [Internet]. 2006 [Citado el 22 de enero del 2023]; 007; pp. 77-82. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/950/95000711.pdf>
38. Donabedian A. Instituto Euromediterráneo para la Calidad y Seguridad en los Servicios Sanitarios [Internet]. [Citado el 29 de enero del 2023]. Disponible en: <https://eiqsh.eu/en/avedis-donabedian/#>
39. Pérez J, Merino M. Definición de adaptación - Qué es, Significado y Concepto. Def. De. [Internet]. 2008 [Citado el 12 de enero del 2023]. Disponible en: <https://definicion.de/adaptacion/>
40. Galatea C. Agotamiento emocional de los profesionales de la salud. [Internet]. Barcelona: Clínica Galatea. F. 30 de julio del 2018. [Citado el 12 de enero del 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3EjFBjt>
41. Organización Mundial de la Salud. Calidad de atención. [Internet]. 2020 [Citado el 12 de enero del 2023]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

42. George RC, Laborí R, Bermúdez LA, Gonzalez I. Aspectos teóricos sobre eficacia, efectividad y eficiencia en los servicios de salud. Rev. Inf. Cien. [Internet]. 2017 [Citado el 12 de enero del 2023]; 96(6) pp;1028-9933. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revinficie/ric-2017/ric176r.pdf>
43. Pérez M. la importancia de la empatía en las ciencias de la salud. [Internet]. Manresa. F. 13 de noviembre de 2014. [Citado el 12 de enero del 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3lybszk>
44. Yurén T. Ética profesional y praxis. Una revisión desde el concepto de “agencia”. Perfiles educativos. [Internet]. 2013 [Citado el 15 de enero del 2023]; 35(142); pp. 6-14. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v35n142/v35n142a16.pdf>
45. Zambrano GE. Estresores en las unidades de cuidado intensivo. Revista Achican [Internet]. 2006 [Citado el 16 de enero del 2023]: 6(1); pp. 156-169. Disponible en: <https://bit.ly/3XGdm5w>
46. Pérez J, Merino M. Definición de RR. HH – Que es, significado y concepto. Definición de [Internet]. 2023 [Citado el 15 de enero del 2023] Disponible en: <https://definicion.de/rrhh/>
47. Castro S. Relaciones interpersonales... mejor o peor, pero ¡relacionémonos! [Internet]. España: Sonia Castro. 7 de noviembre del 2022. [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: <https://www.iepp.es/relaciones-interpersonales/>
48. Diccionario de la Real Academia Española [en línea]. 23 a ed. España: Real academia española. 2014 [Citado el 15 de enero del 2023]. Disponible en: <https://dle.rae.es/usuario>
49. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. [Internet]. 6a ed. México D.F: Mc Graw Hill. Interamericana; 2014. [Citado el 29 de enero del 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/2JLPtUM>
50. Sánchez H, Reyes C, Mejía K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma-Vicerrectorado de Investigación; 2018. Disponible en: <https://bit.ly/3Ej4yvf>

51. Rodríguez C, Pérez M. Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. Enfermería universitaria. [Internet]. 2007 [Citado el 28 de enero del 2023]; 4(1); pp. 35-38. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358741821004>
52. Bernal CA. Metodología de investigación. [Internet]. 3ra ed. Colombia D.R: Pearson educación de Colombia; 2010. pp. 13-62 [Citado el 4 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3lQ6S6A>
53. Valderrama S. El desarrollo de la tesis. [Internet]. Lima, Perú: San Marcos. E.I.R.L; 2019. [Citado el 28 de enero del 2023]. Disponible en: <http://isbn.bnpgob.pe/catalogo.php?mode=detalle&nt=101917>
54. Arias J, Covinos M. Diseño y metodología de la investigación. [Internet]. Perú: Enfoques consulting eirl; 2021. [Citado el 4 de febrero del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
55. Martínez C. Estadística y muestreo. [Internet]. 13ª Ed. Bogotá: Ecoediciones; 2012. [Citado el 05 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3le5bHD>
56. Westreicher G. muestreo no probabilístico. Economipedia. [Internet]. 2022. [Citado el 11 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3XU8LwF>
57. López P, Fachelli S. Metodología de la investigación social cuantitativa. [Internet]. Bellaterra (Cerdanyola del Vallés): Depósito Digital de Documentos, Universidad Autónoma de Barcelona; 2015. [Citado el 8 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://ddd.uab.cat/record/129382>
58. Rendón M, Villasís M, Miranda M. Estadística descriptiva. Revista Alergia México [Internet]. 2016 [Citado el 8 de febrero del 2023]; 63(4); pp. 397-407. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
59. Spínola M. Estadística inferencial. Estimación de parámetros. Estadística básica. ICOMVIS-UNA [Internet]. 2022 [Citado el 11 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3xAycso>
60. Yauri ZA. Síndrome de burnout y calidad de atención en el personal de enfermería del Hospital PNP Augusto B. Leguía, Lima – Perú, 2022.

[Tesis para optar el grado académico de magister en ciencias en enfermería con mención en gerencia de los cuidados en enfermería]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2022. [Citado el 3 de marzo del 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3J8WuA9>

61. Contreras NP, Ivala DD. Síndrome de burnout en el profesional de la salud y la calidad de atención al usuario. Microred Chontaca, Ayacucho, 2018. [Tesis para optar el grado de maestra en Gestión de los Servicios de la salud]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [Citado el 24 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3Y0lxcZ>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Estrés laboral y calidad de atención en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023

Autores: Yulissa Medina Bustamante

Liz Dayana Roque Carrizales

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE(S) Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad de atención en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y calidad de atención en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.</p>	<p>Hipótesis General Existe la relación significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.</p>	<p>Variable X. Estrés laboral Dimensiones: D1. Agotamiento emocional D2. Despersonalización D3. Realización personal</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico de corte transversal</p> <p>Nivel: Correlacional</p>
<p>Problemas Específicos PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el componente interpersonal en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023? PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el componente técnico en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023?</p>	<p>Objetivos Específicos OE1. Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y el componente interpersonal en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023. OE2. Establecer es la relación que existe entre el estrés laboral y el componente técnico en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.</p>	<p>Hipótesis Específicas HE1. Existe la relación significativa entre el estrés laboral y el componente interpersonal en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023. HE2. Existe la relación significativa entre el estrés laboral y el componente técnico en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.</p>	<p>Variable Y. Calidad de atención Dimensiones: D1. Componente interpersonal D2. Componente técnico D3. Componente entorno</p>	<p>Diseño: No experimental</p> <p>Población y muestra: 80 participantes del personal de salud.</p> <p>Técnica e instrumentos: Técnica: Encuesta</p>

<p>PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el componente entorno en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023?</p>	<p>OE3. Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y el componente entorno en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.</p>	<p>HE3. Existe relación significativa entre el estrés laboral y el componente entorno en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023.</p>	<p>Instrumentos: Cuestionario para evaluar el estrés laboral. Cuestionario para evaluar la calidad de atención.</p> <p>Técnicas de análisis y procesamiento de datos.</p> <p>Estadística descriptiva: Es un análisis estadístico que se basa en tablas y gráficos.</p> <p>Estadística inferencial: Se basa en la hipótesis que utiliza métodos sobre una muestra.</p>
---	---	---	---

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos
CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL ESTRÉS LABORAL

Código:

Fecha:

Edad:

20 a 29 años ()

30 a 39 años ()

40 a 49 años ()

50 a más años ()

Sexo: M () F ()

Estado civil:

Soltero ()

Conviviente ()

Casado ()

Viudo ()

Divorciado ()

Situación laboral:

Nombrado ()

Contratado ()

Eventual ()

Años de servicio:

1 a 3 años ()

4 a 6 años ()

7 a 9 años ()

10 a más años ()

Categoría profesional: _____

Horas de trabajo establecidas: _____

Turno:

Fijo ()

Rotatorio ()

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de enunciados que reflejan situaciones que usted puede presentar en el ámbito laboral y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos en cuanto a su percepción y vivencia. No existen respuestas buenas o

malas, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objetivo es contribuir al conocimiento del estrés laboral en el personal. Cada enunciado tiene 7 opciones en relación con la frecuencia con que se presenta, marque con una "X" en un solo cuadro de la frecuencia que considere conveniente. Donde:

Nunca= 0

Pocas veces al año o menos=1

Una vez al mes o menos= 2

Unas pocas veces al mes = 3

Una vez a la semana= 4

Pocas veces a la semana= 5

Todos los días= 6

ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo en el Centro de Salud.							
2. Cuando termino mi trabajo en el Centro de Salud me siento desmotivado.							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otro turno de trabajo me siento cansado.							
4. Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente.							
5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos.							
6. Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.							
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas o dudas de los pacientes.							
8. Siento que el trabajo que realizo todos los días es agotador.							

9. Siento que estoy influyendo positivamente a la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10. Siento que me vuelvo más insensible con las personas.							
11. Siento que mi trabajo me está endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.							
13. Me siento frustrado por mi trabajo.							
14. Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.							
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los pacientes que acuden al Centro de Salud.							
16. Siento que al trabajar en el Centro de Salud en contacto directo con las personas me cansa.							
17. Siento que puedo crear un clima agradable con las personas del Centro de Salud.							
18. Me siento satisfecho después de haber trabajado en el Centro de Salud.							
19. Creo que consigo muchas experiencias valiosas con mi trabajo.							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22. Me parece que los pacientes me culpan de algunos problemas.							

Fuente: Adaptado de Yauri⁶⁰.

Ficha técnica

Nombre original del instrumento	Maslach Burnout Inventory (MBI).
Autor(a)	Cristina Maslach, Susan Jackson.
Adaptación	Zoraida Antonia Yauri Aburto.
Nombre del instrumento adaptado	Cuestionario para evaluar el estrés laboral.
Objetivo	Determinar Estrés laboral
Procedencia	Perú
Administración	Individual / Colectiva
Duración	15 minutos.
Muestra	80 participantes.
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none">- Agotamiento emocional.- Despersonalización.- Realización personal
Escala valorativa	<ul style="list-style-type: none">- Nunca- Pocas veces al año o menos- Una vez al mes o menos- Unas pocas veces al mes- Una vez a la semana- Todos los días

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCION

Código:

Fecha:

Instrucciones: En el siguiente cuestionario encontrará una secuencia de enunciados que se puedan suscitar dentro del ámbito laboral incluyendo sus sentimientos en él. Es de total importancia el interés que tenemos que usted tal vez pueda presentar alguno de estos sucesos. Le Pedimos su colaboración y apoyo a responder las preguntas de acuerdo a su percepción y expectativa en su entorno laboral.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objetivo es contribuir al conocimiento sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud. Marque con un aspa (X) las respuestas que usted considere.

Nunca = 1

Casi nunca = 2

A veces = 3

Casi siempre = 4

Siempre = 5

ITEMS	5	4	3	2	1
DIMENSION 1: COMPONENTE INTERPERSONAL					
1. Se preocupa en solucionar los problemas que puedan tener los usuarios del Centro de Salud.					
2. Se siente comprometido en conceder una atención dirigida a solucionar los problemas de salud de los pacientes.					
3. Tiene usted información completa y actualizada sobre los casos de los pacientes.					
4. Utiliza usted información del paciente de manera individual, confidencial y con reserva.					
5. Da usted buen trato a los pacientes durante su atención.					
6. Se comunica permanente con los pacientes.					

7. Informa usted claramente sobre los deberes y derechos a los usuarios o pacientes.					
DIMENSION 2: COMPONENTE TECNICO					
8. Satisface las necesidades de salud de sus pacientes.					
9. Ofrece usted otras alternativas de atención de forma rápida y oportuna.					
10. Mantiene contacto permanente con los pacientes para ofrecer información científica, clara y oportuna sobre cambios en sus formas de atención.					
11. Se capacita permanentemente y/o actualiza en temas que logren mejorar su calidad de atención.					
12. Siente que realiza el trabajo en equipo para mejorar la atención del usuario.					
DIMENSION 3: COMPONENTE ENTORNO					
13. Trabaja de forma coordinada con las demás áreas para brindar atención de calidad.					
14. Brinda la calidad de atención que requiere el paciente.					
15. Cree usted que los pacientes se sienten cómodos con la atención que usted les brinda.					
16. Resuelve las quejas y reclamos de los usuarios.					
17. Siente usted que satisface las necesidades de los pacientes.					
18. Realiza trabajos con la comunidad en prevención y control de enfermedades.					
19. Siente que su trabajo es reconocido por tu jefe inmediato superior.					

Fuente: Adaptado por Contreras et al⁶¹.

Ficha técnica

Nombre original del instrumento	Cuestionario de calidad de atención.
Autor(a)	Julián Andrés Barragán Becerra, Fred Gustavo Manrique Abril.
Adaptación	Noemi Pilar Contreras Villanueva, Diana Doris Ivala Ñacari.
Nombre del instrumento adaptado	Cuestionario para evaluar la calidad de atención.
Objetivo	Determinar calidad de atención.
Procedencia	Perú
Administración	Individual / Colectiva.
Duración	15 minutos.
Muestra	80 participantes.
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none">- Calidad humana.- Técnico – Científico.- Entorno
Escala valorativa	<ul style="list-style-type: none">- Nunca.- Casi nunca.- A veces.- Casi siempre.- Siempre

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición

Validez y confiabilidad del cuestionario para evaluar el estrés laboral

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Estrés laboral y calidad de atención en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno - 2023.

Nombre del Experto: Dra. Liliانا Katty Chavez Velasquez.

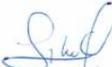
Nombre del instrumento: Cuestionario para evaluar el estrés laboral.

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Nombre: Liliana Katty Chavez Velasquez
 No. DNI: 40795365


 Dra. Liliانا Katty Chavez Velasquez
 CEP. 53519

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Estrés laboral y calidad de atención en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno - 2023.

Nombre del Experto: Mg. Feliciano Maximiana Velasquez Pedraza

Nombre del instrumento: Cuestionario para evaluar el estrés laboral.

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple.	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple.	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado.	Cumple.	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple.	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple.	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple.	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple.	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple.	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple.	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple.	

III. OBSERVACIONES GENERALES


Nombre: Feliciano M. Velásquez Pedraza.
No. DNI: 01229506

Confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	24	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	24	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,749	22

Validez y confiabilidad del cuestionario para evaluar la calidad de atención

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Estrés laboral y calidad de atención en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno - 2023.

Nombre del Experto: Dra. Liliana Katty Chavez Velasquez.

Nombre del instrumento: Cuestionario para evaluar la calidad de atención.

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Nombre:  Liliana Katty Chavez Velasquez

No. DNI: 40745365


Dra. Liliana Katty Chavez Velasquez
CEP: 53519

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Estrés laboral y calidad de atención en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno - 2023.

Nombre del Experto: Mg. Feliciano Maximiana Velasquez Pedraza

Nombre del instrumento: Cuestionario para evaluar la calidad de atención.

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple.	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple.	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple.	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple.	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple.	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple.	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple.	

III. OBSERVACIONES GENERALES



Nombre: Feliciano M. Velasquez Pedraza

No. DNI: 01829506.

Confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	24	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	24	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	19

Anexo 4: Data de resultados

VARIABLE ESTRÉS LABORAL

Nº	D1	D2	D3	D6	D8	D13	D14	D16	D20	D5	D10	D11	D15	D22	D4	D7	D9	D12	D17	D18	D19	D21
1	4	3	5	4	4	4	3	3	3	1	1	2	1	3	3	2	1	5	3	4	1	6
2	2	2	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	5	5	2	0	6
3	3	4	3	1	4	1	5	1	2	0	1	2	0	1	0	0	0	1	0	2	1	5
4	0	0	0	0	0	0	6	0	1	0	0	0	0	0	0	5	1	0	0	0	0	0
5	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
6	1	0	1	1	1	0	0	0	6	0	2	0	6	0	0	0	6	0	0	0	0	6
7	1	0	2	0	0	2	5	0	0	0	3	3	0	1	6	3	1	3	5	6	3	5
8	5	0	5	0	0	5	1	0	3	0	1	6	3	4	3	4	4	1	2	0	0	0
9	2	2	2	4	4	1	5	4	4	1	1	1	0	1	2	2	1	2	2	1	2	2
10	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1
11	3	0	0	0	1	0	2	3	3	0	0	0	1	1	2	3	3	2	2	3	2	2
12	6	6	5	0	0	0	5	5	4	0	1	5	0	0	0	0	1	0	0	5	5	6
13	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	2	6	6	0	0	0	0	6
14	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	5	6	2	2	2	1	6
15	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
16	1	2	1	0	0	0	6	0	1	0	0	6	0	1	0	0	0	0	6	0	5	5
17	3	0	5	0	1	1	0	1	2	0	1	3	1	1	2	0	0	0	0	0	0	2
18	1	0	1	1	3	1	3	1	2	0	1	3	0	1	3	1	1	1	3	1	1	1

19	0	0	0	1	0	0	6	0	4	0	3	0	0	0	3	3	6	0	3	0	2	5
20	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1
21	1	1	0	0	1	0	1	2	2	0	1	0	0	6	0	5	6	0	5	6	1	0
22	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
23	0	1	0	0	1	0	4	0	4	0	4	2	4	0	3	0	1	0	0	0	2	3
24	5	3	3	1	3	5	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	3	0	1	1	4
25	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	5	6	5	5	5	6
26	2	2	1	1	2	1	2	0	3	1	2	2	0	2	4	4	2	3	4	1	0	4
27	0	0	0	0	0	0	2	0	5	0	0	2	0	2	0	0	1	0	0	1	0	1
28	1	0	3	1	1	1	5	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5
29	2	3	4	2	5	0	6	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	5	0	0	0
30	2	0	1	0	2	0	2	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
31	5	3	1	3	3	5	2	2	5	5	5	2	2	1	0	1	4	1	1	1	0	6
32	4	1	3	4	6	0	6	3	2	0	0	0	0	1	3	6	3	1	0	1	1	5
33	0	0	0	0	0	0	6	0	0	5	5	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0
34	5	5	0	0	6	0	6	0	3	0	3	3	0	2	0	3	0	0	3	2	0	0
35	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	5
36	3	1	1	3	5	1	2	5	4	3	2	2	3	2	2	5	1	2	4	4	3	3
37	1	3	4	1	1	1	6	2	1	0	0	1	0	2	0	5	5	5	5	1	0	0
38	1	0	0	0	0	0	1	1	2	0	3	5	0	2	0	1	2	1	0	1	0	5
39	2	1	0	3	3	2	5	0	4	0	1	0	0	0	5	5	4	0	1	0	0	1
40	5	0	1	0	0	0	5	0	5	0	0	5	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1

41	1	2	1	1	5	1	6	6	1	0	0	0	0	0	0	5	0	2	0	0	1
42	1	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
43	1	1	1	1	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	3	0	1	0	0	1	0	1
45	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	4	4	5	4	4	5	4
46	1	1	3	4	1	3	0	4	3	1	3	1	6	2	1	0	1	1	1	1	5
47	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
48	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	5	5	6	4	6	4	4
49	1	0	1	1	1	0	5	0	0	0	0	0	0	0	1	4	4	1	1	1	4
50	3	0	0	0	1	0	6	0	1	0	1	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0
51	1	1	1	1	3	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
52	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	6	4	1	1	0	0	5
53	3	2	2	5	1	1	0	0	5	0	1	1	0	0	5	1	3	1	1	1	1
54	5	0	5	0	1	0	3	0	0	0	0	5	0	2	0	5	1	0	0	0	1
55	4	4	4	5	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	6	0	3
56	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	0	0	0	0	0	1	1	1	3
57	1	0	0	0	3	3	3	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1
58	2	1	0	3	2	5	3	3	2	5	2	3	3	2	0	4	4	0	4	1	4
59	3	0	1	1	2	6	5	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	6
60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0
61	3	2	2	2	2	0	4	3	0	1	0	1	0	1	1	2	2	2	2	2	3
62	2	1	2	2	1	0	3	1	0	0	0	0	0	0	1	1	3	2	2	4	3
63	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	3	2	5	6	0	1	4	1	2	0	5
64	1	1	0	0	1	0	2	0	4	0	1	2	0	0	0	4	0	0	1	0	4
65	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1

66	5	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	5	1	1	5	5	5	5
67	5	1	4	0	4	5	6	4	4	0	0	0	0	1	1	0	2	0	2	0	0	4
68	5	2	3	0	0	0	3	0	2	0	0	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
69	0	1	2	1	2	0	3	2	1	1	1	1	1	2	0	0	0	1	0	0	0	5
70	4	3	3	3	5	3	3	0	4	0	0	0	0	3	0	1	1	2	0	2	2	3
71	4	4	3	2	5	3	2	0	4	0	0	0	0	2	0	0	1	4	0	1	1	3
72	2	3	3	2	5	4	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	1
73	3	2	3	1	4	3	2	0	3	1	0	1	0	0	1	1	1	3	1	1	1	3
74	5	4	3	1	5	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	0	0	4	1	2	1	4
75	3	3	3	2	5	1	2	1	2	2	1	1	0	0	1	0	1	5	1	2	2	4
76	4	3	2	0	2	5	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	4
77	5	3	3	2	5	5	2	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	5
78	2	1	0	0	0	1	1	3	2	0	0	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	4
79	0	0	2	0	0	0	6	0	0	1	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
80	2	1	0	1	0	0	3	0	1	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4

VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D19
1	3	3	3	5	5	1	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2	1
2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	2	3	5	5	5	5	4	2
3	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3
4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	2
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
6	3	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	2	4	4	5	3	5	5
7	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
8	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	2	4	2	2
9	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3
10	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	1
11	3	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2
12	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	4	1
13	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
14	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	1
15	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4
16	4	3	3	5	5	4	3	4	4	3	3	1	3	4	5	4	4	4	3
17	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4
18	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
20	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4

21	3	5	5	5	3	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5
22	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	2
23	3	3	1	3	5	2	3	3	4	3	4	5	5	5	4	5	4	2	4
24	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
27	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2
28	4	4	2	1	5	4	4	1	4	1	3	4	4	4	3	4	3	1	4
29	4	4	3	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3
30	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
31	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	4
32	4	3	3	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3
33	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
34	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1
35	4	4	3	5	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	5	3	3
36	2	2	3	2	4	1	2	5	3	5	4	2	3	2	3	3	3	2	3
37	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3
38	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4
39	4	5	4	3	5	5	4	4	3	4	3	2	1	4	5	4	3	5	3
40	4	2	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4
41	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
42	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
43	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
44	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3
45	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
46	3	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	4

47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
48	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2
49	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2
50	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
51	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4
52	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4
53	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4
54	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
55	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	5	5	5	5	5	1
56	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
57	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5
58	3	3	2	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
59	5	5	4	5	5	4	3	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3
62	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	2	3	2
63	3	3	2	1	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2
64	4	5	3	5	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4
65	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3
66	4	4	3	5	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4
67	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	3	5	5	4	3	3	4	5	2
68	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	3	2
69	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3
70	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4
71	5	4	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4

72	5	5	5	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4
73	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	3
74	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4
76	5	5	3	5	5	3	3	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	3	3
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
78	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
79	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
80	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4

Anexo 5: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

“Estrés laboral y calidad de atención en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023”.

Institución : Universidad Autónoma de Ica.

Responsables : Yulissa Medina Bustamante.
Liz Dayana Roque Carrizales.
Estudiantes del programa académico de Enfermería.

Objetivo: Por la presente estamos invitando a usted a ser partícipe de la investigación que tiene como finalidad determinar la relación que existe entre el estrés laboral y calidad de atención en el personal del Centro de Salud I-4 José Antonio Encinas, Puno – 2023. Al participar en el estudio, usted deberá responder dos cuestionarios de 22 ítems y el otro de 19 ítems.

Procedimiento: Si usted está en la disponibilidad de contribuir y ser partícipe de este estudio, deberá responder los instrumentos denominados “Cuestionario para evaluar el estrés laboral y el cuestionario para evaluar la calidad de atención”. Los cuales deberán ser resueltos en un tiempo de 30 min.

Confidencialidad de la información: El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, por ello, las responsables garantizan el derecho de confidencialidad, no se divulgará ningún dato que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

Consentimiento: Yo, en plena posesión de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información proporcionada por las Investigadoras, y autorizo voluntariamente ser partícipe en el estudio indicado, habiéndome informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

..... de, de 2023

Firma:

Apellidos y nombres:

DNI:

Anexo 6: Documentos administrativos



UNIVERSIDAD
**AUTÓNOMA
DE ICA**

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Chincha Alta, 06 de marzo del 2023

OFICIO N°0057-2023-UAI-FCS

CENTRO DE SALUD L-4 JOSÉ ANTONIO ENCINAS
LUDWIN WILFREDO TICONA MAMANI
JEFE DEL CENTRO DE SALUD L-4 JOSÉ ANTONIO ENCINAS
BARRIO: JOSÉ ANTONIO ENCINAS. JR. LOS ANDES 215 DE LA CIUDAD DE PUNO, PROVINCIA DE PUNO Y
DISTRITO DE PUNO

PRESENTE.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, proyección y extensión universitaria y bienestar universitario.

En tal sentido, nuestros estudiantes de los últimos semestres académicos se encuentran en el desarrollo de su Trabajo de Investigación, que le permitirán obtener el Título Profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Enfermería, Psicología y Obstetricia. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **AUTORIZACIÓN** de la Institución elegida, para que los estudiantes puedan poder proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación de las estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación que será de gran utilidad para su institución.

Sin otro particular y en la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.

Av. Abelardo Alva Maúrtua 489 - 499 | Chincha Alta - Chincha - Ica

☎ 056 269176

🌐 www.autonomadeica.edu.pe



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, **MEDINA BUSTAMANTE YULISSA**; identificada con DNI 70617782 y **ROQUE CARRIZALES LIZ DAYANA**; identificada con DNI 70838685 del Programa Académico de Enfermería, quien viene desarrollando la Tesis Profesional: **"ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD L-4 JOSÉ ANTONIO ENCINAS, PUNO - 2023"**.

Se expide el presente documento, a fin de que el responsable de la Institución, tenga a bien autorizar a los interesados en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 06 de marzo del 2023

SOLICITUD: Autorización para realizar tesis y aplicación de instrumentos.

DR. LUDWIN WILFREDO TICONA MAMANI.

JEFE DEL CENTRO DE SALUD I-4 JOSE ANTONIO ENCINAS, PUNO.

Yo, Roque Carrizales Liz Dayana, identificada con DNI: 70838685, con domicilio en la Urb. Aziruni I etp Mz.13 Lt. 5 salcedo y Medina Bustamante Yulissa, identificada con DNI: 70617782, con domicilio en Jr. Emancipación N° 343 de la ciudad de Puno. Ante Ud. Nos presentamos y exponemos:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Enfermería, nos encontramos realizando nuestra tesis siendo alumnas de la Universidad Autónoma de Ica. Solicitamos a Ud. Autorización para realizar nuestro trabajo de investigación en su Centro de Salud y así mismo contar con su autorización para la aplicación de instrumentos. Por último, solicitarle una constancia de aplicación de los instrumentos como respuesta y prueba de que fue aplicado con éxito cuanto este sea aplicado.

POR LO EXPUESTO:

Rogamos a usted acceder a nuestra solicitud.

Puno, 13 de marzo del 2023.



Roque Carrizales Liz Dayana
DNI: 70838685



Medina Bustamante Yulissa
DNI: 70617782

Anexos:

1. Carta de presentación brindada por la Universidad Autónoma de Ica.



DU 1017220 / 14/03/23



CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

**El que suscribe el Jefe de la Micro Red y Centro de Salud
I - 4 José Antonio Encinas:**

HACE CONSTAR QUE:

Que, **MEDINA BUSTAMANTE YULISSA Y ROQUE
CARRIZALES LIZ DAYANA**, estudiantes de la facultad CIENCIAS
DE LA SALUD de la carrera profesional de ENFERMERIA de la
Universidad Autónoma de Ica con su tesis titulado: ESTRÉS LABORAL
Y CALIDAD DE ATENCION EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD
I-4 JOSE ANTONIO ENCINAS, PUNO - 2023, Ha aplicado y culminado
satisfactoriamente la ejecución de sus instrumentos de investigación en
esta institución

Se le expide la presente constancia a solicitud de la parte
interesada para los fines que vea conveniente

Puno, 4 de Abril del 2023




Ludwin Wilfredo Ticona Mamani
C. M. P. 87396
MEDICO CIRUJANO

Anexo 7: Evidencias fotográficas/otras evidencias



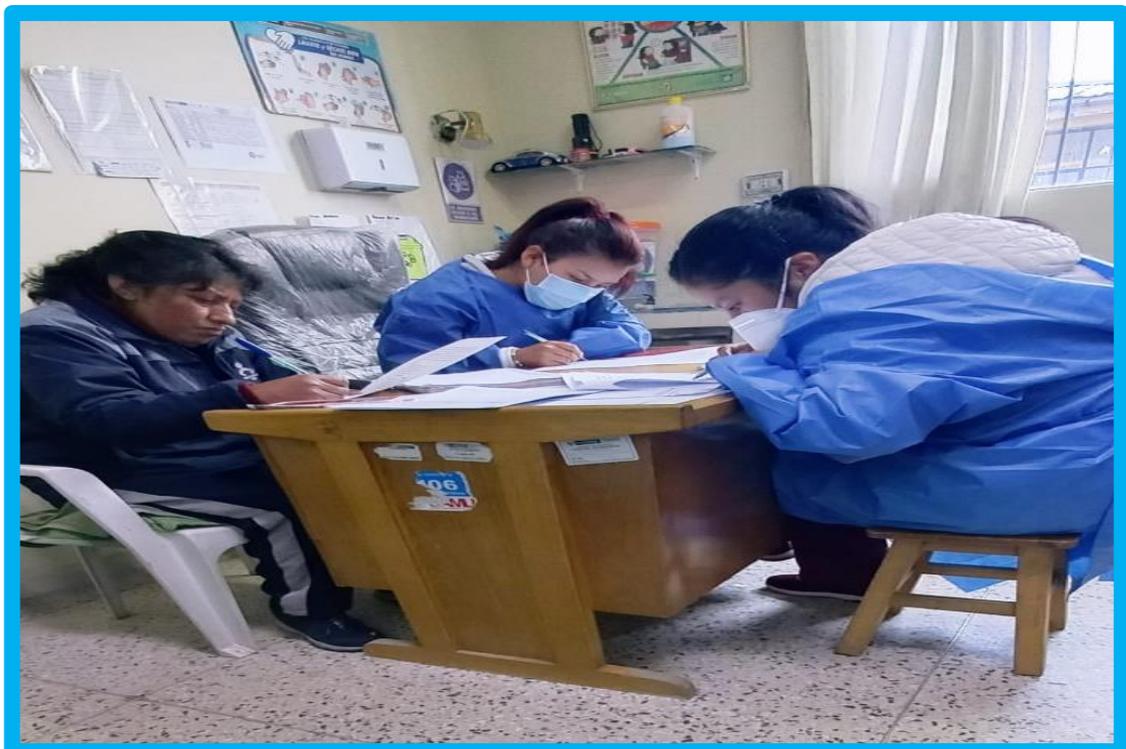
En la oficina de Jefatura con el Dr. Ludwin, jefe del Centro de Salud, realizando el llenado del cuestionario y expidiendo la constancia de aplicación de instrumentos.



En el servicio de laboratorio, ejecutando la aplicación de los instrumentos.



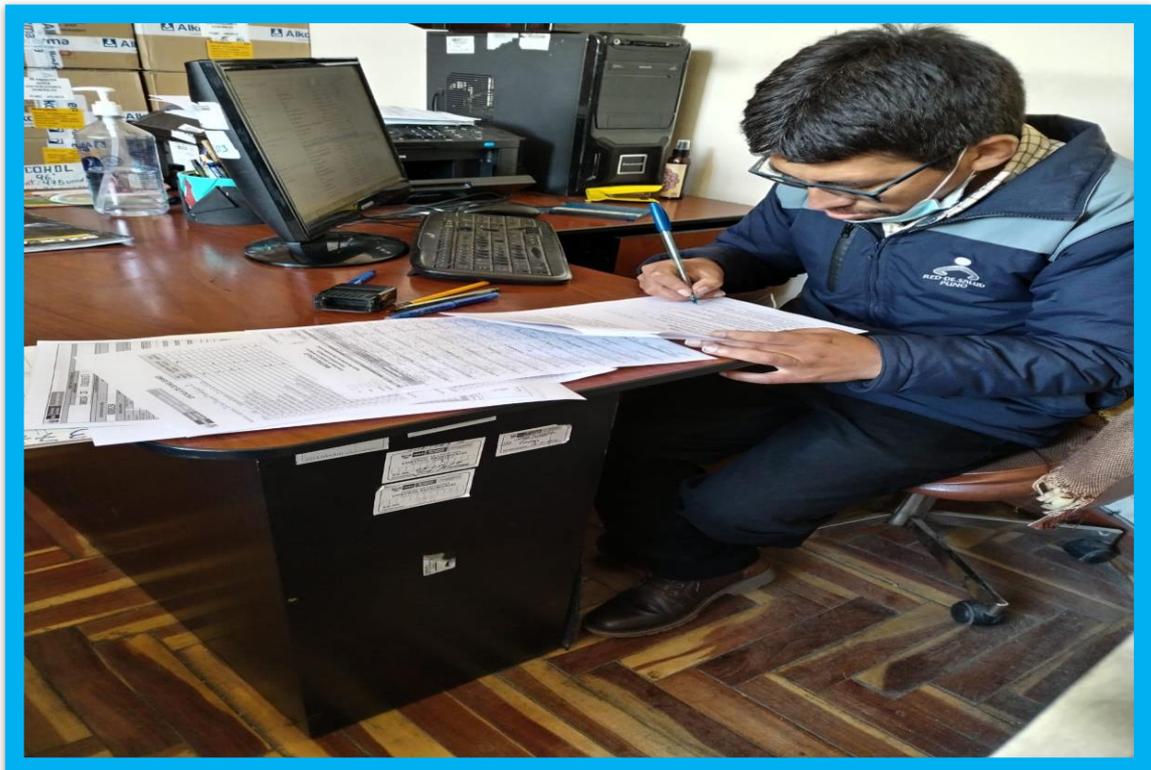
Entregando el cuestionario a la Lic. de enfermería.



Obstetra e internas del Centro de Salud respondiendo al cuestionario.



Personal de Farmacia contribuyendo a responder los cuestionarios.



Psicologo del Centro de Salud respondiendo los cuestionarios.

Anexo 8: Informe de turnitin al 28% de similitud

ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD I-4 JOSE ANTONIO ENCINAS, PUNO - 2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD

20% INDICE DE SIMILITUD	21% FUENTES DE INTERNET	7% PUBLICACIONES	9% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	www.repositorio.autonmadeica.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.autonmadeica.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	www.ti.autonmadeica.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	lareferencia.info Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%