



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de servicios y agotamiento emocional del personal de
obstetricia en un hospital de Chanchamayo 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTOR:

Villcas Vargas, Rober Julio (orcid.org/0000-0002-9830-8286)

ASESORES:

Dra. Ancaya Martínez, María Del Carmen Emilia (orcid.org/0000-0003-4204-1321)

Mstro. Sulca Jordán, Juan Manuel (orcid.org/0000-0002-4233-4928)

Mtra. Álvarez Chapilliquén, Jessica Jesús (orcid.org/0000-0003-4605-7435)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi amada esposa Pamela, mi roca y motivación constante, dedico este logro con todo mi corazón. A mis hijos Alessia, Nicolas y Gabriel, quienes han sido mi razón de ser y fuente de alegría en este viaje. A mis padres Julio y Victoria, por su inquebrantable apoyo y sabios consejos. A mis profesores, compañeros de clase y colegas, cuya influencia y colaboración han enriquecido mi experiencia en este proceso académico. Este logro es también el resultado del apoyo invaluable de amigos y seres queridos que han creído en mí a lo largo de esta aventura educacional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia, en especial a mi esposa Pamela, cuyo apoyo inquebrantable y paciencia han sido mi mayor fortaleza.

Mi agradecimiento se extiende a mis docentes, cuya guía experta y estímulo me han impulsado a llegar a este nivel; a mis compañeros de clase, cuya colaboración y amistad han enriquecido mi experiencia.

También quiero expresar mi gratitud a los colegas y profesionales de la salud que colaboraron cordialmente en esta experiencia.

Por último, agradezco a la Universidad César Vallejo por la oportunidad de pertenecer a sus filas y hacer posible este sueño. Este logro es el resultado del respaldo de una comunidad diversa, comprometida con el avance de nuestra comunidad entera.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MARIA DEL CARMEN EMILIA ANCAYA MARTINEZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicios y agotamiento emocional del personal de obstetricia en un hospital de Chanchamayo 2023", cuyo autor es VILLCAS VARGAS ROBER JULIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 28 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MARIA DEL CARMEN EMILIA ANCAYA MARTINEZ DNI: 10352960 ORCID: 0000-0003-4204-1321	Firmado electrónicamente por: MANCAYAM el 30- 12-2023 00:44:57

Código documento Trilce: TRI - 0711665



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VILLCAS VARGAS ROBER JULIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de servicios y agotamiento emocional del personal de obstetricia en un hospital de Chanchamayo 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
VILLCAS VARGAS ROBER JULIO : 42702437 ORCID: 0000-0002-9830-8286	Firmado electrónicamente por: RVILLCAS el 31-12- 2023 16:32:32

Código documento Trilce: INV - 1433483

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	pág.
Tabla 1 Contrastación de la hipótesis general	19
Tabla 2 Contrastación de la hipótesis específica 1	20
Tabla 3 Contrastación de la hipótesis específica 2	20
Tabla 4 Contrastación de la hipótesis específica 3	21
Tabla 5 Confiabilidad de la escala de calidad de servicios	65
Tabla 6 Análisis de ítems de la escala de calidad de servicios	65
Tabla 7 Confiabilidad de la escala de agotamiento emocional	65
Tabla 8 Análisis de ítems de la escala de agotamiento emocional	66
Tabla 9 Prueba de normalidad	69

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Porcentaje de niveles de la calidad de servicios	16
Figura 2 Resultados de las dimensiones de la calidad de servicios	17
Figura 3 Porcentaje de niveles del agotamiento emocional	18

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue el determinar la relación entre el nivel de la calidad de servicios con el nivel del agotamiento emocional del personal de obstetricia en un hospital de Chanchamayo, 2023; para ello se empleó un enfoque cuantitativo de tipo básica con un diseño no experimental, transversal y descriptivo y correlacional donde se llegó a evaluar por medio de dos escalas de tipo Likert, válidas y confiables a un total de 70 trabajadores del servicio de obstetricia en un hospital de Chanchamayo evaluados en un contexto pospandémico (noviembre y diciembre de 2023). Dentro de los resultados se encontró que, en la calidad de servicios, el 62.86% (N=44) tienen un nivel alto, el 28.57% (N=20) tienen un nivel medio y el 8.57% (N=6) tienen un nivel bajo, en relación al agotamiento emocional, el 64.29% (N=45) tiene un nivel alto, no se evidencia personas dentro del nivel medio y un 35.71% (N=25) tiene un nivel bajo, con respecto a la relación entre las variables se encontró un Rho de Spearman de -0.41 con un nivel de significancia de $p=0.00$. De acuerdo a estos resultados el estudio concluye determinando que si existe relación significativa y negativa entre ambas variables.

Palabras clave: calidad de servicios, confiabilidad, capacidad de respuesta, agotamiento emocional

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between the level of service quality and the level of emotional exhaustion of obstetric personnel in a hospital in Chanchamayo, 2023; For this purpose, a basic quantitative approach was used with a non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational design where a total of 70 workers of the obstetrics service in a hospital of Chanchamayo were evaluated by means of two Likert-type scales, valid and reliable, in a post-pandemic context (November and December 2023). Among the results it was found that, in the quality of services, 62.86% (N=44) have a high level, 28.57% (N=20) have a medium level and 8.57% (N=6) have a low level, in relation to emotional exhaustion, 64.29% (N=45) have a high level, there is no evidence of people within the medium level and 35.71% (N=25) have a low level, with respect to the relationship between the variables a Spearman's Rho of -0.41 was found with a significance level of $p=0.00$. According to these results, the study concludes that there is a significant and negative relationship between the two variables.

Keywords: service quality, reliability, responsiveness, emotional exhaustion.

I. INTRODUCCIÓN

Desde hace muchos años el sector salud se ha convertido en un pilar fundamental mediante el cual podría medirse el desarrollo de todo un país (Sánchez y Rosa, 2022; Søvold et al., 2021; Mackenzie y Jeggo, 2019), por ende, es importante poder abordar dentro de este contexto, el desarrollo de investigaciones que permita promover el funcionamiento adecuado de estas instituciones, lo cual contribuya con mejorar la salud de sus habitantes, siendo un aspecto primordial en el desarrollo de toda sociedad.

Uno de los aspectos que son importantes dentro del desarrollo de las actividades en el sector salud es la calidad de los servicios, esta se refiere a cómo es que el usuario percibe la atención recibida, el nivel de satisfacción que siente el consumidor de acuerdo a las expectativas que tiene sobre el servicio (Endeshaw, 2021; Espinoza, 2021; Afthanorhan et al., 2019; Hussain et al., 2019). Este aspecto es aún más importante dentro del área de salud, en la medida que el trabajo con humanos requiere el mínimo margen de error, en la medida que el cometer errores en los procedimientos vinculados a su salud, podrían ser perjudiciales (Bustamante et al., 2020; Lilleheie et al., 2020). Asimismo, se podría afectar otros componentes, como el trato que se le da al paciente y esto es otro aspecto que podría generar malestar en un plano psicológico, el cual también se encuentra vinculado con el bienestar general de los pacientes (Egeland et al., 2021; Bravo et al., 2019; Staniszewska et al., 2019).

Otro aspecto relevante en el trabajo cotidiano que tiene el trabajador de salud es el agotamiento emocional, esta forma parte de la inteligencia emocional de las personas, lo cual infiere a cómo es que una persona logra gestionar sus emociones, la capacidad que tiene para identificar sus emociones y la de los otros y mediante esto pueda dirigir sus conductas en función de las actividades que tiene que desarrollar (Sexton et al., 2022; Hwang et al., 2021; Lozano, 2021; Chen et al., 2020; Jiménez et al., 2019). Además, en la medida que una persona que tenga niveles elevados de agotamiento emocional se verán afectados aspectos como su rendimiento laboral (Rodríguez y Soto, 2022), bienestar (Sullon y Bautista, 2022), satisfacción (Alvarez et al., 2019), entre otros aspectos que son importantes para

que el personal de salud desarrolle sus actividades de manera adecuada, por ello es importante poder abordar esta variable.

En un plano internacional se encuentra que los índices de agotamiento emocional se encuentran en un elevado porcentaje de trabajadores (Bilal y Sari, 2020), sobre todo a partir del estado de emergencia ocasionado por el COVID 19, si bien es cierto que ya se pasaron las etapas más complicadas de dicha situación, pero la sociedad aún se encuentra en un estado de adaptación pos pandemia, donde aún se evidencian niveles altos de agotamiento emocional (Padrón et al., 2021). En relación a la calidad de servicios, se ha visto afectada por diversos factores, dentro de estos tenemos al agotamiento emocional de los trabajadores, por ello es importante poder identificar el vínculo que existe entre estas (Durán y Martínez, 2020).

Esta realidad no es ajena a la que se vive en el Perú, al respecto, Ruíz (2021) en un estudio desarrollado sobre el agotamiento emocional en el personal de salud, se identificó que los niveles presentes en estos trabajadores se encuentran por encima del promedio, lo cual desemboca una serie de dificultades, afectando su nivel de producción y la calidad del trabajo que estos imparten, afectando no solo la organización sino directamente a los pacientes.

Bajo un aspecto local, la problemática que se aprecia en el hospital de estudio, específicamente dentro del departamento de obstetricia de un nosocomio de Chanchamayo, es solo una muestra de lo que probablemente estaría sucediendo en los distintos servicios de este nosocomio y quizás en todo el territorio nacional, cuyo punto de partida es la falta de políticas de prevención sobre cómo evitar la sobrecarga emocional en los trabajadores de la salud, conllevándolos a estados de agotamiento emocional, pudiendo repercutir esto sobre la calidad de servicios. De acuerdo a esto, se encuentra como desafío particular el poder identificar la percepción que se tiene de la calidad del servicio que se brinda y como este puede estar relacionado con el agotamiento emocional, siendo este último un problema presente en la localidad.

De acuerdo con lo expuesto se expone la siguiente pregunta: ¿Existe relación entre el nivel de la calidad de servicios con el nivel del agotamiento

emocional del personal de obstetricia en un hospital de Chanchamayo, 2023? Como preguntas específicas se tiene: ¿Existe relación entre el nivel de la confiabilidad con el nivel del agotamiento emocional?, ¿Existe relación entre el nivel de la capacidad de respuesta con el nivel del agotamiento emocional?, ¿Existe relación entre el nivel de seguridad con el nivel del agotamiento emocional?

Esta investigación cuenta con una justificación teórica ya que se exponen la definición y diversos enfoques teóricos de las variables mediante el uso de fuentes científicas confiables, manejando información importante y útil que pueden ser referente de otras investigaciones. Se tiene una justificación metodológica ya que se exponen estrategias e instrumentos válidos y confiables, los cuales logran determinar cómo es que se da el vínculo entre las variables, estos procedimientos tienen fundamentos estadísticos los cuales pueden ser utilizados en el desarrollo de otras investigaciones. Finalmente, el estudio cuenta con una justificación práctica y/o social en la medida que al conocer el vínculo entre ambas variables se pueden generar estrategias que permita mejorar la calidad de los servicios y disminuir los niveles de agotamiento emocional en el personal de salud; además, esto tendrá un impacto directo en la mejora de la atención que se le brinde a los pacientes.

El objetivo general del estudio es: Determinar la relación entre el nivel de la calidad de servicios con el nivel del agotamiento emocional del personal de obstetricia en un hospital de Chanchamayo, 2023. Los objetivos específicos son: Determinar la relación entre el nivel de la confiabilidad con el nivel del agotamiento emocional. Determinar la relación entre el nivel de la capacidad de respuesta con el nivel del agotamiento emocional. Determinar la relación entre el nivel de seguridad con el nivel del agotamiento emocional.

La hipótesis general del estudio es: Existe relación significativa entre el nivel de la calidad de servicios con el nivel del agotamiento emocional del personal de obstetricia en un hospital de Chanchamayo, 2023. Las hipótesis específicas son: Existe relación significativa entre el nivel de la confiabilidad con el nivel del agotamiento emocional. Existe relación significativa entre el nivel de la capacidad de respuesta con el nivel del agotamiento emocional. Existe relación significativa entre el nivel de seguridad con el nivel del agotamiento emocional.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo con los antecedentes de nivel nacional, se tiene a Alvarado (2023) quien ejecutó una tesis con el objetivo de hallar la correlación entre el burnout con la calidad de servicio, dicho estudio empleó el enfoque cuantitativo, siendo de tipo aplicada e hizo uso de un diseño correlacional y no experimental que evaluó a un total de 317 sujetos. En los resultados del síndrome de burnout se encontró que el 39.4% tiene niveles bajos, el 35% niveles altos y un 25.6% niveles medios, con relación a la calidad de atención se encontró que el 42.6% poseen un nivel bajo, el 35% consiguieron un nivel alto y 22.4% un nivel medio. El estudio llega a la conclusión determinando que si existe vínculo entre las variables estudiadas. Esto será de utilidad para sustentar la similitud o no de resultados de la hipótesis general.

Orellana (2022) desarrolló un estudio con el fin de identificar el cómo se relaciona la calidad de servicio y el estrés en un grupo de trabajadores, dicha investigación empleó el enfoque cuantitativo; además se empleó el diseño transversal, no experimental, correlacional de tipo básica que llegó a evaluar a un total de 104 sujetos por medio de la utilización de cuestionarios. Dentro de los resultados, en relación a la calidad de servicios, se encontró que el 39.4% posee un nivel medio, el 36.5% un nivel bueno y un 24% consiguió un nivel deficiente, en relación al estrés se encontró un 42.3% que tienen el nivel medio, el 33.7% se encuentra en nivel alto y un 24% se ubica en un nivel bajo, con respecto a la relación entre las variables se encontró un coeficiente de correlación de Spearman de -0.49. El estudio concluye determinando que si existe vinculo en un nivel significativo entre las variables. Esto es valioso en la medida que los hallazgos expuestos se pueden contrastar con la hipótesis desarrollada en este estudio.

Yauri (2022) realiza un estudio con el objetivo principal de determinar cómo es que se presenta la relación entre el síndrome de burnout con la calidad de atención, el estudio tiene un enfoque que responde a lo cuantitativo, en relación al diseño desarrolla el no experimental, también el descriptivo y el estudio correlacional que llegó a evaluar a un total de 120 sujetos por medio de la aplicación de cuestionarios. Dentro de los resultados se encontró que en el síndrome de burnout el 81.7% tiene un nivel alto, mientras que un 18.3% tiene un nivel medio, en lo que respecta a la calidad que se brinda en la atención se encontró que el

100% de los evaluados tiene un nivel de regular, con respecto a la correlación entre las variables se encontró un valor de la correlación de Spearman de -0.99. El estudio concluye con que las variables estudiadas se relacionan de manera significativa. Mediante esta investigación se logra tener información valiosa de las variables de este estudio, permitiendo tener un referente de los resultados obtenidos y ser contrastados con los que se expongan.

Huaranca y Huaranca (2021) desarrollaron una tesis planteando como objetivo principal el poder identificar como es que se presenta la correlación entre el síndrome de burnout con la calidad de servicios en una organización, dicha investigación tuvo un enfoque cuantitativo de tipo básico, de nivel correlacional con un diseño no experimental, descriptivo y correlacional que llegó a evaluar a un total de 40 trabajadores por medio de cuestionarios. De acuerdo al análisis desarrollado se tiene que, en los resultados se expone que el síndrome de burnout existe un 62.5% que se ubican en un nivel moderado, 35% un nivel bajo y 2.5% un nivel severo, con respecto a la calidad de servicios se encontró que el 87.5% lo considera bueno mientras que el 12.5% lo considera regular, en relación a la correlación entre las variables se encontró un coeficiente de Rho de Spearman igual a -0.09 . El estudio concluye determinando que si existe relación, baja y negativa entre las variables estudiadas. Esta investigación aporta de manera valiosa para la discusión en la medida que trabajan las mismas variables.

Sánchez (2021) desarrolló una tesis con el objeto de identificar el vínculo entre el estrés laboral con la calidad de atención de servicios, dicha investigación tiene un enfoque cuantitativo, con un nivel correlacional cuyo diseño fue el no experimental y transversal que llegó a evaluar a un total de 58 profesionales de la salud. Dentro de los resultados se encontró un predominante nivel medio en ambas variables, 36.2% para el estrés y el 37.9% para la calidad de servicios, en lo que respecta a la relación se determinó mediante la correlación de Spearman el cual tuvo un valor de -0.79 con un nivel de significancia inferior al 0.01. El estudio concluye determinando que si existe relación significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención de servicios. Esta investigación ha de ser importante para contrastar los resultados de nuestra hipótesis general en la medida que los objetivos son similares.

Dentro de los antecedentes a nivel internacional, tenemos a Chacón et al. (2023) quienes llevaron a cabo una investigación cuyo objetivo fue identificar los niveles de burnout presente en el personal de enfermería y como es que esto influencia en la atención, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo de diseño descriptivo y transversal que evaluó a un total de 40 enfermeras. En los resultados se expone que el 95% de los evaluados poseen niveles entre medios y altos del síndrome de burnout. La conclusión a la que llega dicho estudio es que existen niveles altos de burnout los cuales tienen un efecto negativo como el agotamiento y la desconexión emocional lo cual repercute en el desempeño de sus actividades, por ende, la calidad de atención se ve afectado. Mediante esta investigación se logra tener un panorama de la realidad de las variables que también se desarrollan en esta investigación, lo cual ha de ser de utilidad en la discusión.

Andrade (2023) desarrolló una tesis que tuvo como propósito el identificar la relación entre el burnout con la calidad de atención en sus pacientes, dicho estudio tiene un enfoque cualitativo y por medio del análisis documental que llegó a evaluar a un total de 16 artículos de investigación los cuales se desarrollaron entre el 2016 y el 2021. Dentro de los resultados se logró identificar que la dimensión del agotamiento emocional es aquel que tiene mayor efecto sobre el personal de enfermería, asimismo se encontró que los instrumentos más utilizados en estas investigaciones fueron el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y el cuestionario de la Encuesta de Servicios Humanos en español (MBI-HSS), del mismo modo se determinó que no existen estrategias eficientes para trabajar el burnout en el personal de salud. El estudio concluye determinando que los niveles altos de agotamiento emocional tienen un efecto negativo sobre la atención, teniendo efecto negativo sobre el paciente y sobre la institución. Estos resultados permiten corroborar los hallazgos dados en la hipótesis general, donde se determina el vínculo que existe entre la calidad de servicio y el burnout, dentro del cual se aborda el tema del cansancio emocional.

Vera (2023) quien desarrolló una investigación con el propósito de identificar la influencia que existe por parte del burnout sobre la calidad de atención, dicho estudio tiene un enfoque cuantitativo con un diseño correlacional y transversal que evaluó a un total de 50 profesionales de enfermería y 80 pacientes evaluados por

medio de dos instrumentos, dentro de los principales hallazgos se expone que en la variable de burnout un 94% tienen niveles altos de agotamiento emocional, en relación a la calidad de servicios se encontró que el 51.3% lo percibe de manera negativa. La conclusión a la que llegó dicho estudio es que, si existe relación entre las variables, dicha relación es negativa y significativa. Mediante esta investigación se podrá contrastar los resultados entre la calidad de atención con el agotamiento emocional, permitiendo contrastar los hallazgos expuestos.

Grobelna (2021) desarrolló un estudio con el propósito de identificar el impacto de la carga del trabajo y el apoyo de los supervisores en el agotamiento emocional y a la vez analiza sus consecuencias sobre la calidad de servicios y el compromiso organizacional, dicho estudio tiene un enfoque cuantitativo de tipo causal, Dentro de los resultados, en función de las variables similares a esta investigación, se encontró que la calidad de servicios se relaciona con un coeficiente de spearman de -0.20 con valores significativos inferiores a 0.01. Dentro de las conclusiones encontradas, similares a este estudio, es que se logra determinar que el agotamiento emocional tiene un impacto negativo sobre la calidad de servicios. Este estudio aporta identificando de manera precisa las variables que se utilizan para el desarrollo de esta investigación, de acuerdo a esto será de gran utilidad para el desarrollo de la discusión de los resultados.

Intriago (2019) ejecutó un estudio con el fin de objetivo de identificar las causas del síndrome de burnout en un grupo de trabajadores de un hospital distrital en Ecuador, la investigación tiene un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y descriptivo que llegó a evaluar a un total de 65 médicos, dentro de los resultados se encontró que el 15% del total de los evaluados tiene niveles altos de burnout, mostrando fatiga crónica. El estudio concluye que gran parte de los trabajadores del hospital padecen de agotamiento emocional, lo cual influye en que su desempeño se vea afectado de manera negativa. Esto será de utilidad para sustentar la similitud o no de resultados de la hipótesis general. Esta investigación ha de ser importante para contrastar los resultados de nuestra hipótesis general en la medida que los objetivos son similares.

Continuando con el estudio se procede a definir las variables de estudio, en primer lugar, sobre la calidad de servicios, Parasuraman et al. (1993) define a la

calidad de servicios como la existencia de una brecha que surge entre el bien o servicio que la persona usuaria tiene previsto con lo que realmente percibe, de acuerdo a esto en tanto se generen brechas más amplias entre estos dos componentes se tendrá una menor percepción de los niveles de la calidad del bien y/o servicio.

Para Park et al. (2021) la calidad de servicios es un aspecto complejo dentro del desarrollo de las organizaciones, en la medida que es un aspecto que se vincula con los niveles que se tienen de la satisfacción de los usuarios finales y al tener diferentes percepciones de acuerdo con su propia experiencia, genera comportamientos heterogéneos que van a estar relacionados a varios aspectos en función de cómo es que se brinden los servicios y quienes los imparten.

En lo que respecta al enfoque epistemológico considerado para abordar el desarrollo de la calidad de servicios, se ha de fundamentar bajo el modelo de calidad de servicio Servqual de Parasuman et al. (1985, 1988), el cual se aborda desde una ontología realista fundamentado en una epistemología positivista que llega a combinar el racionalismo con el empirismo y hace uso de una lógica deductiva con la lógica inductiva que permite explicar la naturaleza de dicha variable.

Complementando esta información, Ortiz (2016) desarrolló una definición de la calidad de servicios dentro del sector de salud, exponiendo que la percepción que tienen las personas de la calidad de los servicios se centra en la interacción que existe entre la institución con los usuarios, donde intervienen aspectos como la formación profesional de quienes desarrollan el servicio y el cómo ejecutan esta acción, lo cual puede estar mediado por otros componentes comportamentales.

La calidad de servicios, dentro del rubro de las instituciones sanitarias suelen tener un sistema aún más complejo de los niveles de la calidad de los servicios, en la medida que el margen de error que existe en la atención de los usuarios pacientes deben de ser nulas, asimismo, esto se va a relacionar con las diversas habilidades y destrezas de los profesionales de salud lo cual ha de garantizar el menor riesgo posible con la finalidad de resguardar su salud (Canzio, 2019).

Las dimensiones consideradas en la evaluación de la calidad de servicios son la confiabilidad, capacidad de respuesta y la seguridad; en relación a la confiabilidad se refiere a la capacidad confiable que genera las personas en función de los servicios que brindan, de esta manera las personas pueden confiar en la labor que desarrollan determinando estándares de calidad, con respecto a la calidad de respuesta se alude a la rapidez en las respuestas de atención y la seguridad se refiere a la confianza que generan en la atención que se les brinda a cada uno de los usuarios (Alegre, 2018).

Al respecto Alcas et al. (2019) considera que la confiabilidad es importante ya que, en la actualidad, se han generado una serie de cambios por la presencia de las nuevas tecnologías y el modo de desarrollar los procesos, conlleva a nuevas demandas en donde se tiene que tener confianza en la prestación de un bien o servicio, asimismo alude que bajo este contexto la capacidad de respuestas es sin duda otro factor primordial en la medida que este permite identificar la rapidez y efectividad que tiene una organización para efectuar el servicio todo esto respaldado con la seguridad que se le brinde al usuario, permitiendo estándares altos de calidad de los servicios.

En relación a la definición del agotamiento emocional, Maslach et al. (1997) lo define como la presencia de cierto nivel de fatiga en las personas quienes muestran tener una baja energía para desarrollar sus funciones, asimismo, tiene una sensación que sus emociones se encuentran desgastadas, lo cual se refleja en un desanimo general, que puede ser acompañado de cierta frustración ante el desarrollo de sus actividades, del mismo modo se ven afectados sus niveles de motivación laboral.

Al respecto, Liu y Roloff (2015) definen al agotamiento emocional como uno de los componentes del síndrome de burnout, el cual se vincula con aspectos emocionales del comportamiento de los trabajadores en un contexto específico, el cual si no es controlado tiene consecuencias graves sobre el comportamiento de los trabajadores, que incluso puede conllevar a manifestar conductas autodestructivas que generan daño físico y psicológico.

Complementando esta información, Preciado et al. (2017) expone que el agotamiento emocional puede causar en los trabajadores problemas en su expresión, teniendo incluso síntomas físicos que afectan al individuo a un nivel cognitivo emocional, lo cual conlleva a problemas de salud mental afectando aspectos laborales como estrés crónico, desmotivación, bajo desempeño y otros aspectos que afectan al individuo y a la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El enfoque empleado en la ejecución de este trabajo investigativo es el enfoque cuantitativo, ya que se sigue una serie de procesos sistematizados para comprobar ciertas suposiciones mediante el uso de métodos matemáticos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), se eligió este enfoque en la medida que el análisis estadístico ha de ser una base sólida para lograr los objetivos planteados. Asimismo, es de tipo básica ya que se centra en la observación y descripción de la realidad de unas variables en un contexto determinado (Arias y Covinos, 2021).

3.1.2. Diseño de investigación:

De acuerdo con el diseño utilizado en esta investigación, es el no experimental en la medida que no existen ningún tipo de manejo o control alguno de las variables consideradas para determinar la relación, siendo estas evaluadas en un contexto natural, también es transversal ya que la recopilación de la información de la muestra se realizó en un solo momento. También, el estudio cuenta con un diseño descriptivo y correlacional en la medida que se logra identificar como es que se correlacionan las principales variables de estudio (Arias y Covinos, 2021).

3.2. Variables y operacionalización

Calidad de servicios:

Definición conceptual

Parasuraman et al. (1993) define a la calidad de servicios como la existencia de una brecha que surge entre el bien o servicio que el usuario tiene previsto con lo que realmente percibe, de acuerdo a esto en tanto se generen brechas más amplias entre estos dos componentes se tendrá una menor percepción de los niveles de la calidad del bien y/o servicio.

Definición operacional

La calidad de servicios se medirá por medio de una escala de tipo Likert en donde se categorizarán en tres categorías de estudio: bajo, medio y alto (con trazos de segmentación en el percentil 33 y en el percentil 66).

Indicadores

Confiabilidad: confianza, determinación y constancia

Capacidad de respuesta: rapidez y efectividad

Seguridad: precisión, eficacia y eficiencia

Escala de medición

Escala de Calidad de Servicio de Bocangel (2018).

Agotamiento emocional

Definición conceptual

Maslach et al. (1997) lo define como la presencia de cierto nivel de fatiga en las personas quienes muestran tener una baja energía para desarrollar sus funciones, asimismo, tiene una sensación que sus emociones se encuentran desgastadas, lo cual se refleja en un desanimo general, que puede ser acompañado de cierta frustración ante el desarrollo de sus actividades, del mismo modo se ve afectados sus niveles de motivación laboral.

Definición operacional

El agotamiento emocional se medirá por medio de una encuesta de tipo Likert en donde se categorizarán en tres categorías principales: bajo, medio y alto (con trazos de segmentación en el percentil 33 y en el percentil 66).

Indicadores

Cansancio mental, desgaste físico, fatiga y frustración.

Escala de medición

Escala de estrés laboral de García (2018) y adaptado por Orellana (2022)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

En lo que respecta a la población, definida como la totalidad de objetos del estudio con características en común (Arias y Covinos, 2021), estará conformada por un total de 70 trabajadores del servicio de obstetricia en un hospital de Chanchamayo evaluados en un contexto pospandémico (noviembre y diciembre de 2023) .

- **Criterios de inclusión:** trabajadores del servicio de obstetricia que se desempeñan en un hospital de Chanchamayo.
- **Criterios de exclusión:** trabajadores que no laboran en el servicio de obstetricia en un hospital de Chanchamayo.

3.3.2. Muestra

En lo correspondiente a la muestra, la cual se define como un subgrupo que se desprende de la población seleccionada, considerando las mismas propiedades y características en común (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), en lo que respecta a este estudio se empleará un proceso a nivel censal incluyendo al total de sujetos que forman parte de la población, de acuerdo a esto el tamaño de la muestra ha de ser igual que el tamaño de la población: 70 trabajadores del servicio de obstetricia en un hospital de Chanchamayo.

3.3.3. Muestreo

El presente estudio es censal, en la medida que la muestra aplicada incluye a todos los sujetos de la población.

3.3.4. Unidad de análisis

En lo concerniente a la unidad de análisis considerado para la presente investigación es: un trabajador del servicio de obstetricia de un hospital de Chanchamayo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo con el desarrollo de este estudio, se ha empleado como técnica para el proceso de evaluación la utilización de la encuesta, esta tiene como fin la aplicación de una variedad de enunciados organizados con la finalidad de capturar información que permita observar los niveles de la calidad de servicios y del agotamiento emocional. Las encuestas empleadas serán desarrolladas por medio de dos escalas de tipo Likert, cada una de ellas medirá una de las variables de estudio, estas escalas son válidas y confiables para el contexto, solo se hizo una breve adaptación en el contexto del desempeño del personal de salud que trabajan dentro del servicio de obstetricia.

3.5. Procedimientos

Para el desarrollo de este trabajo investigativo se cuenta con un cronograma de actividades, el cual parte de la culminación del proyecto de investigación para luego solicitar, dentro de la institución donde se desarrolla la investigación, los permisos que sean necesarios para la aplicación de los instrumentos, una vez se cuente con dicha aprobación, se recolectará la información correspondiente teniendo en cuenta la libre participación de los sujetos por medio del consentimiento informado. Luego, se estructurará la base de datos y se procederá al análisis estadístico, posteriormente con dicha información, se estructurará los capítulos restantes del presente estudio.

3.6. Método de análisis de datos

De acuerdo con el desarrollo del procesamiento de los datos obtenidos por la muestra, se empleó el software estadístico SPSS, en donde se estructuró la base de datos para luego realizar el procedimiento correspondiente. En primer lugar, se calcularon estadísticos descriptivos, para luego pasar al análisis inferencial en donde se determinó la distribución de la muestra por medio del estadístico de Kolmogorov Smirnov, de acuerdo con esto se identificó que la distribución de la muestra no se aproxima a una distribución normal, por ello, para el contraste de las hipótesis se hizo uso de estadísticos

no paramétricos. La relación entre las variables se calculó por medio del coeficiente de Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

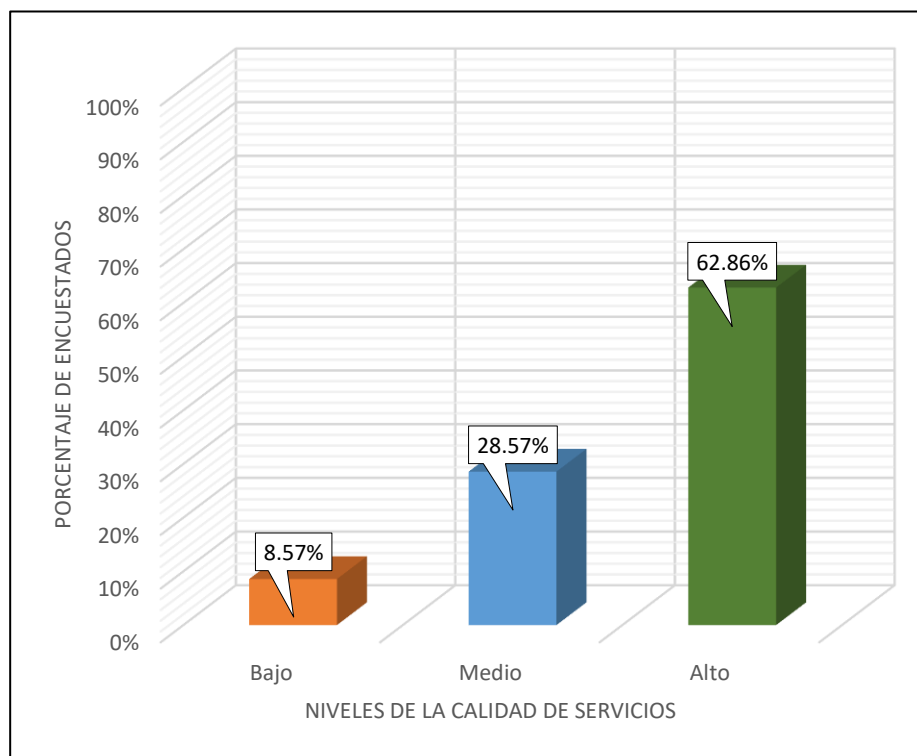
De acuerdo con las normas éticas consideradas en la ejecución de este estudio que busca identificar la correlación que se da entre la calidad de los servicios con el agotamiento emocional, se ha de considerar aspectos planteados por la CONCYTEC en el año 2019 el cual expone lo importante de realizar las referencias correctas, haciendo citas de los autores originales para respetar su autoría y evitar cualquier tipo de plagio (Carlessi, et al., 2019). Asimismo, este trabajo se centra en una serie de normas establecidas por la Universidad César Vallejo, quien cuenta con un comité de ética quien realizó las revisiones del caso, como la revisión de los instrumentos, la estructura del informe, y resguardar la información brindada por los participantes, siendo importante mantener el anonimato de cada uno de ellos, cuidando su integridad y la de la institución, con la finalidad de garantizar los aspectos éticos del desarrollo de este estudio.

IV. RESULTADOS

Resultados Descriptivos

Figura 1

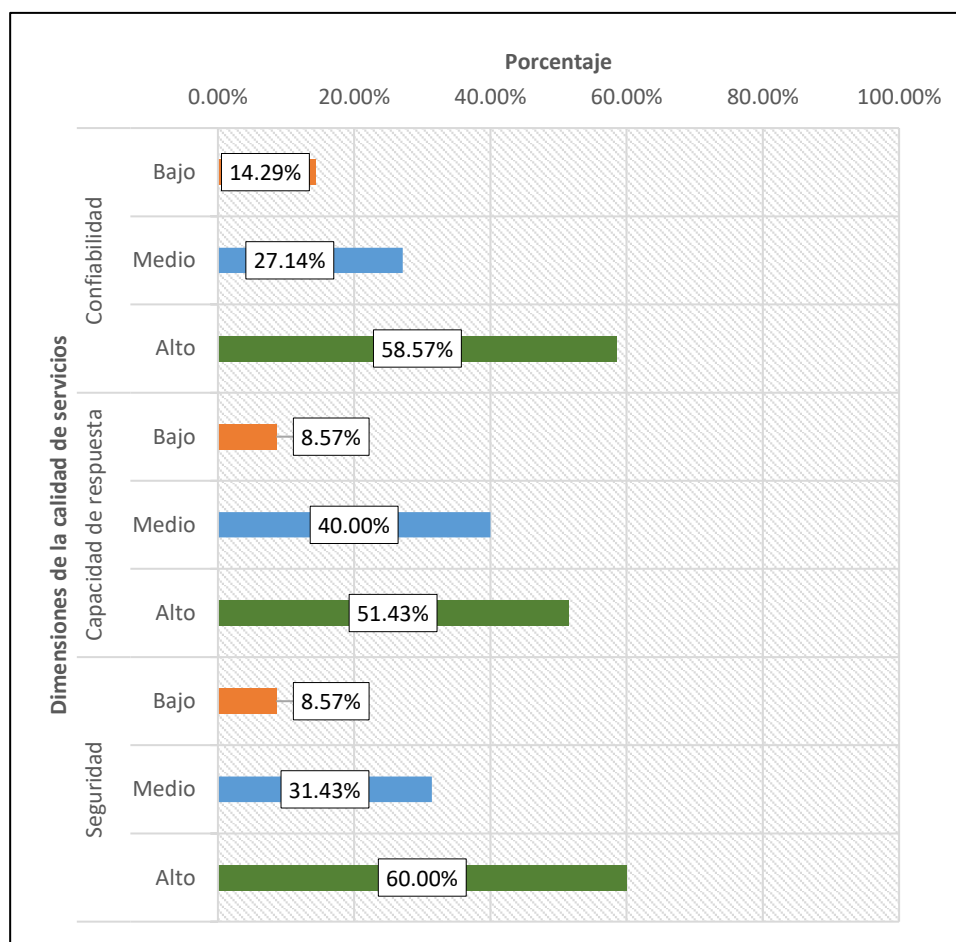
Porcentaje de niveles de la calidad de servicios



En la Figura 1 se expone los resultados encontrados de la calidad de servicios, en donde se observa que del total de los evaluados (N=70) el 62.86% (N=44) tienen un nivel alto de la calidad de servicios, el 28.57% (N=20) tienen un nivel medio y el 8.57% (N=6) tienen un nivel bajo. Esto indica que la percepción que existe dentro del personal de obstetricia, preferentemente tiene una visión favorable de la calidad de los servicios que se brindan, en la medida que más de la mitad de los evaluados consideran un nivel alto de calidad en los servicios.

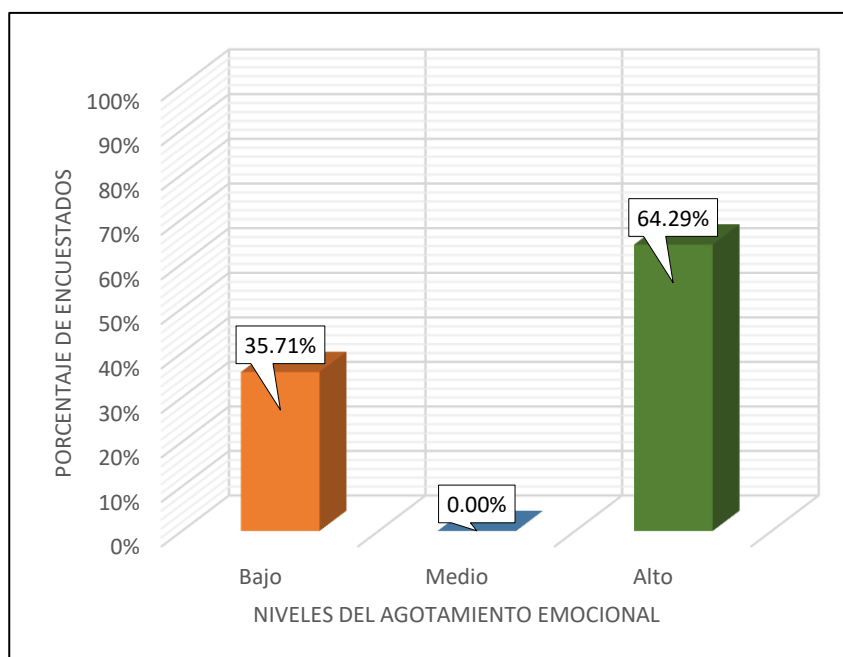
Figura 2

Resultados de las dimensiones de la calidad de servicios



En la Figura 2 se expone los resultados de las dimensiones de la calidad de servicios, en el caso de la confiabilidad se encontró que el 58.57% (N=41) tiene un nivel alto, el 27.14% (N=19) se encuentra en un nivel medio y un 14.29% (N=10) llegó a tener un nivel bajo. En la dimensión de capacidad de respuesta se encontró que el 51.43% (N=36) se encuentra en un nivel alto, el 40% (N=28) se encuentra en un nivel medio y un 8.57% (N=6) se encuentra en un nivel bajo. En la dimensión de seguridad se encontró que el 60% (N=42) posee un nivel alto, el 31.43% (N=22) se encuentra en un nivel medio y un 8.57% (N=6) se encuentra en un nivel bajo.

Figura 3
Porcentaje de niveles del agotamiento emocional



En la figura 3 se expone los resultados de los niveles del agotamiento emocional, se encontró que el 64.29% (N=45) se encuentra en un nivel alto, no se evidencia personas dentro del nivel medio y un 35.71% (N=25) se encuentra en un nivel bajo.

Resultados inferenciales

Análisis de normalidad

El análisis de la distribución de la muestra se expone en el Anexo 8 en la que se expone la utilización del índice del Kolmogorov Smirnov debido a que el tamaño supera el valor mínimo recomendado de 50 sujetos. En relación con los resultados, tanto de la calidad de servicios, las dimensiones de la calidad de servicios y el agotamiento emocional, a un nivel de confianza del 95% se observan valores significativos ($p < 0.05$) en todos los casos por lo que se consideran que la distribución de los datos obtenidos no se aproxima a la normalidad. De acuerdo con estos resultados, se considera que para el análisis del contraste de las hipótesis se debe de emplear el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Análisis de correlación

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre el nivel de la calidad de servicios con el nivel del agotamiento emocional del personal de obstetricia en un hospital de Chanchamayo, 2023.

Ha: Existe relación significativa entre el nivel de la calidad de servicios con el nivel del agotamiento emocional del personal de obstetricia en un hospital de Chanchamayo, 2023.

Tabla 1

Contrastación de la hipótesis general

	Calidad de servicios y agotamiento emocional
Coefficiente de correlación (Rho)	-0.41
Sig. (Bilateral)	0.00
N	70

En la tabla 1 se aprecia los resultados de la correlación entre la calidad de servicios con el agotamiento emocional en donde a un nivel de confianza del 99% se logró determinar que si existe relación significativa ($p=0.00$; $p<0.01$), cabe mencionar que la relación encontrada es negativa. De acuerdo con estos resultados se concluye llegando a aceptar la hipótesis general del estudio rechazando la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre el nivel de la confiabilidad con el nivel del agotamiento emocional.

Ha: Existe relación significativa entre el nivel de la confiabilidad con el nivel del agotamiento emocional.

Tabla 2
Contrastación de la hipótesis específica 1

	Confiabilidad y agotamiento emocional
Coeficiente de correlación (Rho)	-0.41
Sig. (Bilateral)	0.00
N	70

En la tabla 2 se aprecia los resultados de la correlación entre la confiabilidad con el agotamiento emocional, a un nivel de confianza del 99% se logró determinar que si existe relación significativa ($p=0.00$; $p<0.01$), cabe mencionar que la relación encontrada es negativa. En función de los resultados que se exponen, se concluye aprobando la hipótesis específica expuesta y se rehúsa la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre el nivel de la capacidad de respuesta con el nivel del agotamiento emocional.

Ha: Existe relación significativa entre el nivel de la capacidad de respuesta con el nivel del agotamiento emocional.

Tabla 3
Contrastación de la hipótesis específica 2

	Capacidad de respuesta y agotamiento emocional
Coeficiente de correlación (Rho)	-0.27
Sig. (Bilateral)	0.03
N	70

En la tabla 3 se aprecia los resultados de la correlación entre la capacidad de respuesta con el agotamiento emocional, a un nivel de confianza del 95% se logró determinar que si existe relación significativa ($p=0.03$; $p<0.05$), cabe mencionar que la relación encontrada es negativa. En función de los resultados que se exponen, se concluye aprobando la hipótesis específica expuesta y se rehúsa la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre el nivel de seguridad con el nivel del agotamiento emocional.

Ha: Existe relación significativa entre el nivel de seguridad con el nivel del agotamiento emocional.

Tabla 4

Contrastación de la hipótesis específica 3

	Seguridad y agotamiento emocional
Coefficiente de correlación (Rho)	-0.34
Sig. (Bilateral)	0.00
N	70

En la tabla 4 se aprecia los resultados de la correlación entre la seguridad con el agotamiento emocional, a un nivel de confianza del 99% se logró determinar que si existe relación significativa ($p=0.00$; $p<0.01$), cabe mencionar que la relación encontrada es negativa. En función de los resultados que se exponen, se concluye aprobando la hipótesis específica expuesta y se rehúsa la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

El presente trabajo investigativo se puso como objetivo el identificar la relación entre la calidad de servicios y el agotamiento emocional en un Hospital de Chanchamayo, es importante poder abordar estos aspectos en la medida que la calidad de servicios ha de ser un aspecto importante dentro del trabajo del personal de salud, el trato con los pacientes es una realidad que demanda niveles altos de calidad en los servicios, sobre todo por las implicancias que estas tienen en la salud de las personas, por ello es necesario gestionar procesos adecuados dentro de las instituciones de salud con la finalidad de prestar en mayor nivel de calidad en los servicios (Park et al., 2021).

Asimismo, el agotamiento emocional es un aspecto que se relaciona con el bienestar de los trabajadores, por ello es importante abordar dicho tema, más aun en personal de salud quienes se encuentran expuestos a situaciones de constante incremento de estrés, por ello cada centro de salud debe de incluir en sus políticas de gestión la manera de abordar estrategias que disminuyan los niveles de agotamiento emocional en su personal, ya que la presencia de niveles altos puede tener repercusión no solo en su salud mental sino, podría afectar incluso su salud física (Preciado et al., 2017).

Dentro de los resultados de la calidad de servicios se expone un predominante nivel alto en los evaluados, esto indica que más de la mitad de los evaluados consideran que la calidad de sus servicios es buena, cabe mencionar que la evaluación realizada en función de dicha variable fue básicamente desde la perspectiva de los mismos obstetras que calificaban su desempeño y la de sus compañeros, lo cual puede generar un sesgo por mostrar un adecuado desempeño en sus funciones o la de sus colegas; sin embargo, se evidencia un gran porcentaje del personal que considera que la calidad de los servicios tienen un nivel medio y bajo, lo cual es preocupante en la medida, que el tema de calidad dentro de la salud, debería de tener un alto desempeño, por lo que se considera que existe en dicha realidad una necesidad de mejora de esta variable.

De acuerdo con los resultados encontrados del agotamiento emocional, se evidencia resultados aún más preocupantes que la otra variable, en la medida que

se evidencia que más de la mitad de los obstetras manifiestan tener niveles altos de agotamiento emocional, lo cual puede repercutir de manera grave sobre su bienestar, afectando aspectos relacionados a su salud física y mental (Preciado et al., 2017). Siendo necesario que se generen con prontitud estrategias que permiten gestionar de mejor manera estos aspectos en el personal obstetra del hospital.

En relación al contraste de la hipótesis general, por medio del análisis de los resultados se expone un coeficiente de Rho de Spearman de -0.41, con un nivel de significancia de 0.00, esto indica que, si existe relación entre la calidad de servicios con el agotamiento emocional, dicha relación es significativa y negativa, además, de acuerdo a lo expuesto por Lalinde et al. (2018) dicha relación es moderada, esto quiere decir que, a mayores niveles de la calidad de servicios, menores serían los niveles del agotamiento emocional, dicho de otra forma es que, aquellos trabajadores que tengan un menor grado de agotamiento emocional podrían brindar un servicio de mayor calidad, siendo esto de suma importancia, en el mismo sentido, en tanto un obstetra tenga niveles más elevados de agotamiento emocional, repercutiría en la calidad de sus servicios, por lo que es importante poder abordar estrategias en la que se disminuyan los niveles de agotamiento emocional en este personal.

En relación con estos resultados, la presencia de dificultades en un plano emocional genera una serie de dificultades en el bienestar de los trabajadores de salud, teniendo un impacto desfavorable en el desarrollo normal de sus actividades (Secín et al., 2022). Por ello, la presencia de niveles altos del agotamiento emocional en el personal tendría como consecuencia una disminución en la calidad de los servicios que brinden a sus pacientes. Esto es un eje fundamental en el desarrollo de las organizaciones de salud, tal y como expone Inga y Rodríguez (2019) consideran que uno de los aspectos relevantes que garanticen la calidad de los servicios, se relaciona con la gestión adecuada de los recursos humanos, por ello, es importante generar condiciones o estrategias que permita prevenir o disminuir los niveles de agotamiento emocional en su personal.

Para Castillo (2001) la presencia del agotamiento emocional tiene implicancias en la salud de las personas, pudiendo presentar dificultados como el cansancio físico, dolores de cabeza, dificultades en la concentración, en la

memoria, repercusión negativa sobre los niveles de motivación, dificultades en el sueño, irritabilidad o tener menos paciencia, todas estas dificultades han de tener repercusión en la calidad de los servicios del personal. Esto concuerda con los hallazgos encontrados en la Institución donde se ejecutó la investigación, siendo importante poder generar políticas de gestión que aborden la problemática de los niveles elevados de agotamiento emocional y trabajar con el objetivo de disminuir estos niveles, lo cual repercutirá en el incremento de los niveles de la calidad de servicios.

De acuerdo al análisis de la primera hipótesis específica, se expone que, si existe una relación significativa entre la confiabilidad con el agotamiento emocional, dicha relación es negativa y de acuerdo a Lalinde et al. (2018) dicha relación es moderada, esto indica que, en tanto mayores sean los niveles de la confiabilidad, menores serían los niveles del agotamiento emocional, es decir que en tanto una persona tenga un menor grado de agotamiento emocional se relaciona con que exista un mayor nivel de confiabilidad en los servicios que brinda.

En tanto el personal evaluado, posea niveles elevados del agotamiento emocional ocasiona que se vea disminuida su capacidad para brindar un servicio promedio de manera eficiente y eficaz, lo cual genera en los usuarios un grado específico de confiabilidad.

Tras el análisis de la segunda hipótesis específica, se logra determinar que, si existe relación significativa entre la capacidad de respuesta con el agotamiento emocional, dicha relación es negativa y de acuerdo a Lalinde et al. (2018) dicha relación es débil, esto indica que, en tanto mayores sean los niveles del agotamiento emocional, menores serían los niveles de la capacidad de respuesta, es así que, en tanto un obstetra no presente niveles elevados de agotamiento emocional, sería más fácil que mejore su capacidad de respuesta ante las necesidades de los pacientes, por lo que es importante poder abordar estrategias que permita disminuir los niveles de agotamiento.

De acuerdo con estos resultados, en tanto el personal posea niveles elevados de agotamiento emocional repercutiría de manera negativa sobre su disposición para ayudar a los pacientes, del mismo modo, afectaría la realización

de un servicio expedito, incluso puede ver signos de desinterés sobre las necesidades que puede tener el paciente, lo cual ha de generar un nivel bajo de la capacidad de respuesta de cada uno de los trabajadores.

En el análisis de la tercera hipótesis específica, se logra determinar que, si existe relación significativa entre la seguridad con el agotamiento emocional, dicha relación es negativa y de acuerdo a Lalinde et al. (2018) dicha relación es moderada, esto indica que, a mayores niveles de agotamiento emocional menores serían los niveles de seguridad, es así que, en tanto un obstetra no padezca de niveles altos de agotamiento emocional, brindaría mayor seguridad a sus pacientes, lo cual contribuye a niveles altos de calidad en sus servicios.

Esto considera que en tanto el personal evaluado posea niveles elevados de agotamiento emocional repercute sobre los niveles de conocimiento y cortesía que tienen en el momento de brindar el servicio, teniendo un efecto negativo sobre la capacidad de los trabajadores para transmitir seguridad en los pacientes.

Estos hallazgos se asemejan a los resultados encontrados por Alvarado (2023) quien determinó que, si existe relación entre el burnout con la calidad de servicio, definiendo que el burnout aborda el tema de agotamiento emocional, y si este se eleva en las personas afecta la calidad de su servicio. Asimismo, Andrade (2023) identifica la relación entre el burnout con la calidad de atención en sus pacientes, por lo que recomienda tener un control en los niveles de agotamiento emocional del personal de salud.

En el mismo sentido de resultados similares, se tiene a Chacón et al. (2023); Vera (2023); Yauri (2022) y Huaranca y Huaranca (2021) quienes llevaron a determinar que los niveles de burnout presente en el personal de enfermería influencia en la calidad de atención, exponiendo la relevancia de promover un ambiente laboral adecuado que disminuya el estrés (lo cual se relaciona con el agotamiento emocional) en los trabajadores. Estas investigaciones abordan el estudio del síndrome de burnout, siendo importante considerar que dentro de las dimensiones de esta variable se encuentra el agotamiento emocional, el cual se relaciona con la calidad de atención en un sentido negativo, estos autores consideran, al igual que los resultados expuestos en esta investigación, que si el

personal de salud tiene niveles altos de agotamiento emocional repercute en el bienestar del personal, lo cual afecta su rendimiento en el trabajo y esto ha de repercutir en la calidad de los servicios.

Del mismo modo, se encuentran resultados similares a los expuestos por Orellana (2022) y Sánchez (2021) quienes identificaron relación entre la calidad de servicio y el estrés, de esta manera exponen que, en tanto el personal presente niveles elevados de estrés (estando esto fuertemente vinculado con el agotamiento emocional) ocasiona que disminuya en gran medida la calidad de sus servicios,

Asimismo, se tienen resultados similares a los expuestos por Grobelna (2021) quien encontró que, si existe impacto de la carga del trabajo y el agotamiento emocional sobre la calidad de servicios y el compromiso organizacional, siendo esto relevante al poder identificar que la presencia de niveles elevados de agotamiento emocional puede afectar varios aspectos del desarrollo de toda organización.

Se encuentran resultados similares a los expuestos por Intriago (2019) quien encontró que parte de los trabajadores del hospital padecen de agotamiento emocional, lo cual influye en que su desempeño se vea afectado de manera negativa, revalidando los resultados expuestos en esta investigación, de acuerdo con este autor, el desempeño de los trabajadores se ve afectado en tanto estos trabajadores tengan dificultados en un plano emocional, esto se ha de vincular con la calidad de los servicios. Cabe mencionar que, no se evidencian estudios con resultados adversos a los expuestos en esta investigación.

En función de los resultados encontrados, es importante considerar la importancia que radica en la identificación de la relación que existe entre la calidad de servicios con el agotamiento emocional, dentro del servicio de obstetricia en un Hospital de Chanchamayo, de acuerdo a esto se considera que a mayores niveles del agotamiento emocional menores serían los niveles de la calidad de servicio, al tratarse en el trabajo de personal de salud y por la naturaleza del trabajo, es necesario mejorar la condición encontrada con el objetivo de promover el menor nivel de agotamiento emocional del personal y un mayor nivel de la calidad de servicios que beneficie a los pacientes.

Dentro de las limitaciones encontradas se tiene la autoevaluación de la calidad de servicios, siendo importante desarrollar otros estudios en donde también se considera la percepción de calidad de los servicios por parte de los usuarios, en la medida que esto permita generar una medición diferente, desde la perspectiva del usuario. Otra de las limitaciones encontradas en el desarrollo de presente estudio es que los resultados no se pueden generalizar, de acuerdo con las características encontradas de la muestra evaluada, siendo importante poder replicar este tipo de investigaciones en contextos diferentes.

Finalmente, el desarrollo del presente estudio cubre cada uno de los objetivos planteados, contrastando cada una de las hipótesis, revalidando otros estudios que encontraron relación significativa y negativa entre la calidad de servicios con el agotamiento emocional, siendo relevante que cada organización asume la importancia que amerita el trabajar estas variables con el objetivo de mejorar como institución obteniendo mejores resultados en sus procesos y sobre todo generando mayor bienestar en sus pacientes.

VI. CONCLUSIONES

Primera. - De acuerdo con el análisis realizado con respecto a la hipótesis general se llegó a determinar que si existe relación significativa, negativa y moderada entre el nivel de la calidad de servicios con el nivel del agotamiento emocional con un $Rho=-0.41$ y $p=0.00$, de esta manera se llega a la conclusión de que un mayor nivel en la calidad de servicios se relaciona con un menor nivel del agotamiento emocional.

Segunda. - En función de los resultados obtenidos del contraste de la primera hipótesis específica se llegó a determinar que, si existe relación significativa, negativa y moderada entre el nivel de la confiabilidad con el nivel del agotamiento emocional, con un $RHO=-0.41$ y $p=0.00$, de acuerdo a esto se llegó a la conclusión de que un mayor nivel de confiabilidad se relaciona con un menor nivel del agotamiento emocional.

Tercera. - Con respecto a los resultados obtenidos del contraste de la segunda hipótesis específica se llegó a determinar que, si existe relación significativa, negativa y débil entre el nivel de la capacidad de respuesta con el nivel del agotamiento emocional, con un $RHO=-0.27$ y $p=0.03$, de acuerdo con esto, se llegó a la conclusión de que un mayor nivel de la capacidad de respuesta se relaciona con un menor nivel del agotamiento emocional.

Cuarta. - Finalmente, en relación con los resultados obtenidos del contraste de la tercera hipótesis específica se llegó a determinar que, si existe relación significativa, negativa y moderada entre el nivel de la seguridad con el nivel del agotamiento emocional, con un $RHO=-0.34$ y $p=0.01$, de acuerdo a esto se llegó a la conclusión de que un mayor nivel de seguridad se relaciona con un menor nivel del agotamiento emocional.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. - A la Dirección, se recomienda, desarrollar talleres que permita disminuir el nivel de agotamiento emocional del personal obstetra, lo cual repercutiría en el incremento de los niveles la calidad de servicios.

Segunda. - A la Dirección, se le recomienda desarrollar procesos de medición de agotamiento emocional en todos los profesionales que laboran en la institución con la finalidad de abordar esta temática importante para su salud mental.

Tercera. – Se recomienda a los participantes de la presente investigación, desarrollar estrategias que permitan tener un mayor control de sus emociones, con la finalidad de disminuir los niveles encontrados de agotamiento emocional.

Cuarta. - Se recomienda a los investigadores del nivel local, replicar el estudio en un nivel regional y nacional con el objetivo de identificar brechas en los resultados expuestos y conocer la realidad de nuestra sociedad en función de las variables estudiadas.

REFERENCIAS

- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13-24. <http://dx.doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004>
- Alcas, N., Alarcón, H., Venturo, C., Alarcón, M., Fuentes, A., & López, T. (2019). Tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio en una universidad privada de Lima. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 231-239. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.388>
- Alegre, W. (2018). *Sistema de Gestión de Calidad y Calidad de Servicio de los trabajadores de la UGEL Tambopata -2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27421>
- Alvarez, P., Chacón, F., & Sanchez, E. (2019). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en funcionarios de prisiones de Arica-Chile. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSA*, 17(1), 51-76. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612019000100003&script=sci_arttext
- Alvarado, H. (2023). *Síndrome de burnout y calidad de atención en un centro de salud, Lima 2023* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121053>
- Andrade, A. (2023). *Manejo de burnout en las enfermeras de cuidado directo y calidad de atención* [Tesis de Maestría, Universidad Estatal del sur de Manabí. Ecuador]. <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5104>
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. ISBN: 978-612-48444-2-3.
- Bilal, H., & Sari, H. Y. (2020). Relación entre agotamiento emocional y la actitud hacia la seguridad del paciente en enfermeras pediátricas en un hospital de Turquía. *Enfermería Clínica*, 30(1), 37-41. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.08.001>

- Bocangel, W. (2018). *Sistema de Gestión de Calidad y Calidad de Servicio de los Trabajadores de la UGEL Tambopata-2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27421>
- Bravo, L., Jurado, R., Tejera, C. (2019). La comunicación médico paciente desde el inicio del proceso de formación. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(S1), 471-486.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 31(1), 161-170.
- Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima]. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/ccf96aa7-2099-4897-b705-d3da418b24d8>
- Carlessi, H., Sáenz, K., & Romero, C. (2019). Primer Congreso Nacional de Investigación Universitaria: *Experiencia de éxito. Tradición, segunda época*, (19), 9-16. <https://doi.org/10.31381/tradicion.v0i19.2607>
- Castillo, S. (2001). El síndrome de " Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional. *Medicina Legal de Costa Rica*, 17(2), 11-14. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152001000100004&script=sci_arttext
- Chacón, R., Vizúete, E., & Romero, J. (2023). Influencia del síndrome de burnout en la calidad de atención de enfermería del servicio de neonatología. *Revista Cubana de Enfermería*, 39(1). <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/6287>
- Chen, H., Richard, O. C., Boncoeur, O. D., & Ford Jr, D. (2020). Work engagement, emotional exhaustion, and counterproductive work behavior. *Journal of Business Research*, 114, 30-41. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.03.025>

- Durán, S., & Martínez, H. (2020). Capacitación del talento humano y la gestión de la calidad en instituciones del sector salud: Artículo de revisión. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud GESTAR*. ISSN: 2737-6273., 3(6), 2-15. <https://doi.org/10.46296/gt.v3i6.0013>
- Egeland, K., Benth, J., & Heiervang, K. (2021). Recovery-oriented care: Mental health workers' attitudes towards recovery from mental illness. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 35(3), 998-1005. <https://doi.org/10.1111/scs.12958>
- Endeshaw, B. (2021). Healthcare service quality-measurement models: a review. *Journal of Health Research*, 35(2), 106-117. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JHR-07-2019-0152/full/html>
- Espinoza, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Grobelna, A. (2021). Emotional exhaustion and its consequences for hotel service quality: The critical role of workload and supervisor support. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 30(4), 395-418. <https://doi.org/10.1080/19368623.2021.1841704>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. Graw Hill. ISBN 978-1-4562-6096-5
- Huaranca, B., & Huaranca, C. (2021). *Síndrome de burnout y la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica SAC, Santiago de Surco, 2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo. Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64436>
- Hussain, A., Sial, M. S., Usman, S. M., Hwang, J., Jiang, Y., & Shafiq, A. (2019). What factors affect patient satisfaction in public sector hospitals: Evidence from an emerging economy. *International journal of environmental research and public health*, 16(6), 994. <https://doi.org/10.3390/ijerph16060994>
- Hwang, H., Hur, W. M., & Shin, Y. (2021). Emotional exhaustion among the South Korean workforce before and after COVID-19. *Psychology and*

- Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 94(2), 371-381.
<https://doi.org/10.1111/papt.12309>
- Inga, F., & Rodríguez, C. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 312-318.
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
- Intriago, S. (2019). Síndrome del " Burnout" en personal de salud de un centro hospitalario de la dirección distrital Junín-Bolívar. *Revista San Gregorio*, (35), 94-107. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.962>
- Jiménez, J., Islas, R., Jiménez, J., Pérez, E., Hernández, M., & González, F. (2019). Emotional exhaustion, burnout, and perceived stress in dental students. *Journal of International Medical Research*, 47(9), 4251-4259.
<https://doi.org/10.1177/0300060519859145>
- Lalinde, J., Castro, F., Rodríguez, J., Rangel, J., Sierra, C., Torrado, M., ... & Pirela, V. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. *Archivos venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37(5), 587-595.
<https://www.redalyc.org/journal/559/55963207025/55963207025.pdf>
- Lilleheie, I., Debesay, J., Bye, A., & Bergland, A. (2020). A qualitative study of old patients' experiences of the quality of the health services in hospital and 30 days after hospitalization. *BMC health services research*, 20, 1-14.
<https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-020-05303-5>
- Liu, E., y Roloff, M. (2015). Exhausting silence: Emotional costs of withholding complaints. *Negotiation and Conflict Management Research*, 8(1), 25-40.
<https://doi.org/10.1111/ncmr.12043>
- Lozano, A. (2021). El síndrome de burnout en los profesionales de salud en la pandemia por la COVID-19. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 84(1), 1-2.
- Mackenzie, J., & Jeggo, M. (2019). The One Health approach—Why is it so important?. *Tropical medicine and infectious disease*, 4(2), 88.
<https://doi.org/10.3390/tropicalmed4020088>

- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. *International journal of environmental research and public health*, 16(18), 3318. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1997). *Maslach burnout inventory*. Scarecrow Education.
- Orellana, K. (2022). *Calidad de servicio y estrés laboral del personal de emergencia covid 19 del hospital regional Daniel Alcides Carrión–Huancayo 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83178>
- Ortiz, P. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud en la Micro Red Villa – Chorrillos en el año 2014* [Tesis de Licenciatura, Universidad Ricardo Palma, Lima].
- Padrón, N., Nava, N., Velásquez, M., & Marcano, C. (2021). Cansancio emocional en médicos anesestesiólogos, como factor asociado al síndrome de Burnout por el Covid-19. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 23(2), 450-465. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7920874>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1985). *A conceptual model of service Quality and its implications for future research*. *Journal Marketing*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. <https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=pGIPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA30&ots=whgSCrKWGY&sig=ddlXO0iC-KVNIF-7zsLZVle6dB0#v=onepage&q&f=false>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of retailing*, 69(1), 140-147. <https://doi.org/10.17615/mc5x-r254>

- Park, S., Yi, Y., & Lee, Y. (2021). Heterogeneous dimensions of SERVQUAL. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(1-2), 92-118. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1531700>
- Preciado, M., Pozos, B., Colunga, C., Vázquez, J. y Ávalos, M. (2017). Relación entre factores psicosociales, agotamiento emocional laboral y burnout en odontólogos mexicanos. *Universitas Psychologica*, 16(2), 1–11. <https://doi.org/10.11144/javeriana.upsy16-2.refp>
- Rodríguez, A., & Soto, L. (2022). *Desgaste emocional y rendimiento laboral del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales EIRL, Santa Anita 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/112709>
- Ruíz, P. (2021). Desgaste emocional en los profesionales sanitarios en tiempos de COVID-19. *Análisis y modificación de conducta*, 47(176), 35-49. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8218726.pdf>
- Sánchez, K. (2021). *Estrés laboral del personal de salud y calidad de atención del Servicio Materno-Neonatal del Centro de Salud de Olmos* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79972>
- Sánchez, M., & Rosa, A. (2022). Salud y medio ambiente. *Revista de la Facultad de Medicina (México)*, 65(3), 8-18. <https://doi.org/10.22201/fm.24484865e.2022.65.3.02>
- Secín, R., Martínez, M. A., Ramírez, A., & Pérez, B. (2022). Efecto en la salud emocional del personal de salud de un Hospital Privado de Tercer Nivel que enfrenta la pandemia de COVID-19. *Acta médica Grupo Ángeles*, 20(2), 137-144. <https://doi.org/10.35366/104274>
- Sexton, J., Adair, K., Proulx, J., Profit, J., Cui, X., Bae, J., & Frankel, A. (2022). Emotional exhaustion among US health care workers before and during the COVID-19 pandemic, 2019-2021. *JAMA network open*, 5(9), e2232748-e2232748. <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2022.32748>

- Søvold, L., Naslund, J., Kousoulis, A., Saxena, S., Qoronfleh, M., Grobler, C., & Münter, L. (2021). Prioritizing the mental health and well-being of healthcare workers: an urgent global public health priority. *Frontiers in public health*, 9, 679397. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.679397>
- Staniszewska, S., Mockford, C., Chadburn, G., Fenton, S. J., Bhui, K., Larkin, M., ... & Weich, S. (2019). Experiences of in-patient mental health services: systematic review. *The British Journal of Psychiatry*, 214(6), 329-338. <https://doi.org/10.1192/bjp.2019.22>
- Sullon, A., & Bautista, L. (2022). *Agotamiento emocional y bienestar psicológico en personal de salud de Lima Metropolitana durante la pandemia por Covid-19* [Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio de Loyola. Lima]. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/99adae8d-f712-4d82-99ea-8961febff282>
- Vera, Y., Rodríguez, R., & León, G. (2023). Síndrome de Burnout en personal de enfermería y calidad de atención. *Más Vita*, 5(2), 68-79. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0197>
- Yauri, Z. (2022). *Síndrome de Burnout y calidad de atención en el personal de enfermería del hospital PNP Augusto B. Leguía, Lima-Perú, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad Privada Norbert Wiener. Lima]. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6576>

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicios	Parasuraman et al. (1993) define a la calidad de servicios como la existencia de una brecha que surge entre el bien o servicio que la persona usuario tiene previsto con lo que realmente percibe, de acuerdo a esto en tanto se generen brechas más amplias entre estos dos componentes se tendrá una menor percepción de los niveles de la calidad del bien y/o servicio.	La calidad de servicios se medirá a través de una escala de tipo Likert en donde se categorizarán en tres niveles: bajo, medio y alto	Confiabilidad Capacidad de respuesta seguridad	Confianza, determinación constancia Rapidez, efectividad Precisión, eficacia, eficiencia	Bajo, medio y alto
Agotamiento emocional	Maslach et al. (1997) lo define como la presencia de cierto nivel de fatiga en las personas quienes muestran tener una baja energía para desarrollar sus funciones, asimismo, tiene una sensación que sus emociones se encuentran desgastadas, lo cual se refleja en un desanimo general, que puede ser acompañado de cierta frustración ante el desarrollo de sus actividades, del mismo modo se ve afectados sus niveles de motivación laboral.	El agotamiento emocional se medirá a través de una escala de tipo Likert en donde se categorizarán en tres niveles: bajo, medio y alto	Puntaje general de agotamiento emocional	Cansancio emocional Estrés emocional Baja motivación	Bajo, medio y alto

Anexo 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA									
Título: Calidad de servicios y agotamiento emocional del personal de obstetricia en un hospital de Chanchamayo 2023									
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES						
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	X= Calidad de servicios						
<p>¿Existe relación entre el nivel de la calidad de servicios con el nivel del agotamiento emocional del personal de obstetricia en un hospital de Chanchamayo, 2023?</p> <p style="text-align: center;">Problema específico</p> <p>1. ¿Existe relación entre el nivel de la confiabilidad con el nivel del agotamiento emocional del personal de obstetricia en un hospital de Chanchamayo, 2023?</p> <p>2. ¿Existe relación entre el nivel de la capacidad de respuesta con el nivel del agotamiento emocional del personal de obstetricia en un hospital de Chanchamayo, 2023?</p> <p>3. ¿Existe relación entre el nivel de seguridad con el nivel del agotamiento emocional del personal de obstetricia en un hospital de Chanchamayo, 2023?</p>	<p>Determinar la relación entre el nivel de la calidad de servicios con el nivel del agotamiento emocional del personal de obstetricia en un hospital de Chanchamayo, 2023.</p> <p style="text-align: center;">Objetivo específico</p> <p>1. Determinar la relación entre el nivel de la confiabilidad con el nivel del agotamiento emocional del personal de obstetricia en un hospital de Chanchamayo, 2023.</p> <p>2. Determinar la relación entre el nivel de la capacidad de respuesta con el nivel del agotamiento emocional del personal de obstetricia en un hospital de Chanchamayo, 2023.</p> <p>3. Determinar la relación entre el nivel de seguridad con el nivel del agotamiento emocional del personal de obstetricia en un hospital de Chanchamayo, 2023.</p>	<p>Existe relación significativa entre la calidad de servicios con el nivel del agotamiento emocional del personal de obstetricia en un hospital de Chanchamayo, 2023.</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis específico</p> <p>1. Existe relación significativa entre el nivel de la confiabilidad con el nivel del agotamiento emocional del personal de obstetricia en un hospital de Chanchamayo, 2023.</p> <p>2. Existe relación significativa entre el nivel de la capacidad de respuesta con el nivel del agotamiento emocional del personal de obstetricia en un hospital de Chanchamayo, 2023.</p> <p>3. Existe relación significativa entre seguridad con el nivel del agotamiento emocional del personal de obstetricia en un hospital de Chanchamayo, 2023.</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos		
			X1. Confiabilidad	1. Confianza 2. Determinación 3. Rapidez	1-4	Escala de medición de tipo Likert	Bajo, medio y alto		
			X2. Capacidad de respuesta	1. Rapidez 2. Efectividad	5-7				
			X3. Seguridad	1. Precisión 2. Eficacia 3. eficiencia	8-10				
			Y= Agotamiento emocional						
			Sin dimensiones	Cansancio emocional	1-5	Escala de medición de tipo Likert	Bajo, medio y alto		
			Sin dimensiones	Estrés emocional					

Anexo 3

FICHA DE INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIO

Nombre	Cuestionario Calidad de servicios
Autor original	Bocangel (2018) adaptado por Villcas (2023)
Año de publicación	2018
País	Perú
Universo de estudio	Personal de obstetricia en un hospital de Chanchamayo 2023
Administración	Individual
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
Tamaño muestral	Setenta (70) personas que laboran en el servicio de obstetricia de un hospital de Chanchamayo, 2023
Duración	05 – 10 minutos
Objetivo	Determinar la relación entre el nivel de la calidad de servicios con el nivel del agotamiento emocional del personal de obstetricia en un hospital de Chanchamayo.
Dimensiones	Confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad.
Escala	Ordinal, con cuatro opciones de respuesta según la Escala de Likert, las cuales indican: nunca (0), algunas veces(1), frecuentemente(2) y siempre(3)
Niveles/Rangos	Baja [0-33], Media [34-66] y Alta [67-99]
Validez estadística	Validado por juicio de expertos
Ítems	10
Confiabilidad Alfa de Cronbach de	0.93

FICHA DE INSTRUMENTO DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Nombre	Cuestionario agotamiento emocional
Autor original	Garcia (2018) adaptado por Villcas (2023)
Año de publicación	2018
País	Perú
Universo de estudio	Personal de obstetricia en un hospital de Chanchamayo 2023
Administración	Individual
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
Tamaño muestral	Setenta (70) personas que laboran en el servicio de obstetricia de un hospital de Chanchamayo, 2023
Duración	05 minutos
Objetivo	Determinar la relación entre el nivel de la calidad de servicios con el nivel del agotamiento emocional del personal de obstetricia en un hospital de Chanchamayo.
Dimensiones	Sin dimensiones.
Escala	Ordinal, con cuatro opciones de respuesta según la Escala de Likert, las cuales indican: nunca (0), casi nunca(1), casi siempre(2) y siempre(3)
Niveles/Rangos	Baja [0-33], Media [34-66] y Alta [67-99]
Validez estadística	Validado por juicio de expertos
Ítems	05
Confiabilidad Alfa de Cronbach de	0.71

Anexo 4

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ESCALA DE CALIDAD DE SERVICIO

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “escala de calidad de servicios”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la mejora de la oferta de un adecuado nivel de calidad de servicios. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jacknael Gerson Ruiz Arauco
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X) Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Obstetra asistencial de la Estrategia de Salud Sexual y Reproductiva
Institución donde labora:	Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. Julio Cesar Demarini Caro
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Escala de calidad de servicios
Autor:	Bocangel (2018) adaptado por Villcas (2023)
Procedencia:	Chanchamayo – Perú
Administración:	Administrado por el encuestador y dirigida por el investigador
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Un hospital de Chanchamayo
Significación:	Se realizará la evaluación del nivel de calidad de servicios brindados con un cuestionario que consta de 11 preguntas valoradas con la escala de Likert: Nunca, algunas veces, frecuentemente, siempre; donde se midieron 3 dimensiones: Confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.



Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicios	Confiabilidad	Se refiere a la percepción del usuario respecto a una atención y/o servicio recibido, conforme esta atención vaya cumpliendo las expectativas del usuario, obtendrá un mayor nivel de bienestar y satisfacción (Donabedian, 1980)
	capacidad de respuesta	
	Seguridad	

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la “escala de calidad de servicios”, elaborado por Bocangel en el año 2018. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: “escala de calidad de servicios “

- Primera dimensión: Confiabilidad

- Objetivos de la dimensión: evaluar cómo los colaboradores generan confianza en las usuarias.

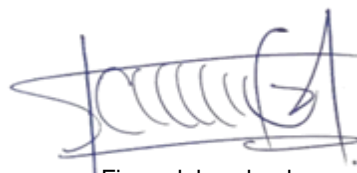
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	1,2,3,4	4	4	4	
Determinación		4	4	4	
Constancia		4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la dimensión: evaluar la reacción del profesional conforme a las necesidades de la usuaria.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	5,6,7	4	4	4	
Efectividad		4	4	4	
		4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la dimensión: Evaluar el nivel de seguridad que brinda el profesional a la usuaria frente a una necesidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Precisión	8,9,10	4	4	4	
Eficacia		4	4	4	
Eficiencia		4	4	4	



Firma del evaluador
DNI

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: LA CALIDAD DE SERVICIOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Confiabilidad								
1	El personal de salud brinda suficiente interés, esmero, comodidad, y privacidad, durante la atención.	X		X		X		Ninguna
2	El personal de salud realiza su trabajo de manera honesta, ofreciendo un servicio adecuado.	X		X		X		Ninguna
3	El personal de salud se preocupa de brindar una buena atención	X		X		X		Ninguna
4	El personal de salud informa el procedimiento que realiza o la medicación que administra	X		X		X		Ninguna
Capacidad de respuesta			No	Si	No	Si	No	
5	El personal de salud cumple con eficiencia sus labores dentro del turno programado	X		X		X		Ninguna
6	El personal de salud ofrece un servicio rápido y oportuno a las pacientes	X		X		X		Ninguna
7	El personal de salud está a disposición de las pacientes	X		X		X		Ninguna
Seguridad			No	Si	No	Si	No	
8	El personal de salud domina el campo de acción para aclarar dudas.	X		X		X		Ninguna
9	El personal de salud inspira seguridad en las atenciones realizadas	X		X		X		Ninguna
10	El personal de salud brinda información oportuna a las pacientes	X		X		X		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia, pero se sugiere ver comentario adjunto.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Master. JACKNAEL G. RUIZ ARAUCO DNI: 42358979

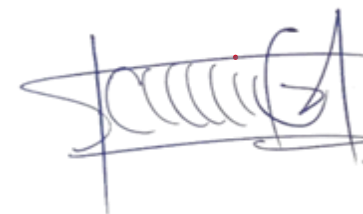
Especialidad del validador: GERENCIA PUBLICA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

23 de octubre del 2023



Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “escala le calidad de servicios”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la mejora de la oferta de un adecuado nivel de calidad de servicios. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Angie Borjas Felix
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X) Social() Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión, docencia e investigación en salud.
Institución donde labora:	Universidad Privada Cayetano Heredia Escuela Nacional de Salud Pública del Ministerio de Salud del Perú
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde

2. **Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.
 3. **Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)



Nombre de la Prueba:	Escala de calidad de servicios
Autor:	Bocangel (2018) adaptado por Villcas (2023)
Procedencia:	Chanchamayo – Perú
Administración:	Administrado por el encuestador y dirigida por el investigador
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Un hospital de Chanchamayo
Significación:	Se realizará la evaluación del nivel de calidad de servicios brindados con un cuestionario que consta de 11 preguntas valoradas con la escala de Likert: Nunca, algunas veces, frecuentemente, siempre; donde se midieron 3 dimensiones: Confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

4. **Soporte teórico:** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicios	Confiabilidad	Se refiere a la percepción del usuario respecto a una atención y/o servicio recibido, conforme esta atención vaya cumpliendo las expectativas del usuario, obtendrá un mayor nivel de bienestar y satisfacción (Donabedian, 1980)
	capacidad de respuesta	
	seguridad	

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento la “escala de calidad de servicios”, elaborado por Bocangel en el año 2018. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: “escala de calidad de servicios “

Primera dimensión: Confiabilidad

Objetivos de la dimensión: evaluar cómo los colaboradores generan confianza en las usuarias.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	1,2,3,4	4	4	4	
Determinación		4	4	4	
Rapidez		2	3	2	

Segunda dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la dimensión: evaluar la reacción del profesional conforme a las necesidades de la usuaria.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	5,6,7	4	4	4	
Efectividad		4	4	4	

Tercera dimensión: Seguridad

Objetivos de la dimensión: Evaluar el nivel de seguridad que brinda el profesional a la usuaria frente a una necesidad.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Precisión	8,9,10	4	4	4	
Eficacia		4	4	4	
Eficiencia		4	4	4	

Firma del evaluador
DNI : 42738630

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: LA CALIDAD DE SERVICIOS

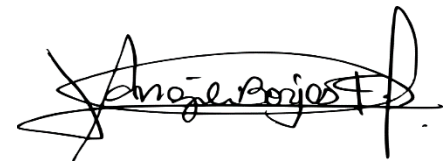
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Confiabilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal de salud brinda suficiente interés, esmero, comodidad, y privacidad, durante la atención.	X		X		X		
2	El personal de salud realiza su trabajo de manera honesta, ofreciendo un servicio adecuado.	X		X		X		
3	El personal de salud se preocupa de brindar una buena atención	X		X		X		
4	El personal de salud informa el procedimiento que realiza o la medicación que administra	X		X		X		
Capacidad de respuesta			No	Si	No	Si	No	
5	El personal de salud cumple con eficiencia sus labores dentro del turno programado	X		X		X		
6	El personal de salud ofrece un servicio rápido y oportuno a las pacientes	X		X		X		
7	El personal de salud está a disposición de las pacientes	X		X		x		
Seguridad			No	Si	No	Si	No	
8	El personal de salud domina el campo de acción para aclarar dudas.	X		X		X		
9	El personal de salud inspira seguridad en las atenciones realizadas	X		X		X		
10	El personal de salud brinda información oportuna a las pacientes	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Angie Borjas Felix

DNI: 42738630 Especialidad del validador: Gestión de Servicios de Salud



¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "escala de calidad de servicios". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la mejora de la oferta de un adecuado nivel de calidad de servicios. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jorge Luis Fernández Baldeón
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X) Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos • Docencia • Investigación
Institución donde labora:	Hospital Nacional Cayetano Heredia
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Escala de calidad de servicios
Autor:	Bocangel (2018) adaptado por Villcas (2023)
Procedencia:	Chanchamayo - Perú
Administración:	Administrado por el encuestador y dirigida por el investigador
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Un hospital de Chanchamayo
Significación:	Se realizará la evaluación del nivel de calidad de servicios brindados con un cuestionario que consta de 11 preguntas valoradas con la escala de Likert: Nunca, algunas veces, frecuentemente, siempre; donde se midieron 3 dimensiones: Confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicios	Confiabilidad	Se refiere a la percepción del usuario respecto a una atención y/o servicio recibido, conforme esta atención vaya cumpliendo las expectativas del usuario, obtendrá un mayor nivel de bienestar y satisfacción (Donabedian, 1980)
	Capacidad de respuesta	
	Seguridad	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la "escala de calidad de servicios", elaborado por Bocangel en el año 2018. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: "escala de calidad de servicios "

- Primera dimensión: Confiabilidad
- Objetivos de la dimensión: evaluar cómo los colaboradores generan confianza en las usuarias.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	1,2,3,4	4	4	4	
Determinación		4	4	4	
Constancia		4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la dimensión: evaluar la reacción del profesional conforme a las necesidades de la usuaria.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	5,6,7	4	4	4	
Efectividad		4	4	4	
		4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la dimensión: Evaluar el nivel de seguridad que brinda el profesional a la usuaria frente a una necesidad.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Precisión	8,9,10	4	4	4	
Eficacia		4	4	4	
Eficiencia		4	4	4	

Firma del evaluador
DNI: 43305442

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: LA CALIDAD DE SERVICIOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Confiabilidad								
1	El personal de salud brinda suficiente interés, esmero, comodidad, y privacidad, durante la atención.	X		X		X		
2	El personal de salud realiza su trabajo de manera honesta, ofreciendo un servicio adecuado.	X		X		X		
3	El personal de salud se preocupa de brindar una buena atención	X		X		X		
4	El personal de salud informa el procedimiento que realiza o la medicación que administra	X		X		X		
Capacidad de respuesta			No	Si	No	Si	No	
5	El personal de salud cumple con eficiencia sus labores dentro del turno programado	X		X		X		
6	El personal de salud ofrece un servicio rápido y oportuno a las pacientes	X		X		X		
7	El personal de salud está a disposición de las pacientes	X		X		X		
Seguridad			No	Si	No	Si	No	
8	El personal de salud domina el campo de acción para aclarar dudas.	X		X		X		
9	El personal de salud inspira seguridad en las atenciones realizadas	X		X		X		
10	El personal de salud brinda información oportuna a las pacientes	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): TIENE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Fernández Baldeón Jorge Luis

DNI: 43305442

Especialidad del validador: Metodólogo



¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Evaluación del **nivel de agotamiento emocional**". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando a la toma de decisiones de los responsables de un conjunto de personal de salud en materia de clima organizacional. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Yoko Christian Yip Avellanada
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Área de Monitoreo electrónico fetal
Institución donde labora:	Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. Julio Cesar Demarini Caro
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Escala de agotamiento emocional
Autor(a):	García (2018), adaptado por Orellana (2022) y adaptado por Villcas 2023
Procedencia:	Chanchamayo 2023
Administración:	Administrado por el encuestador y dirigida por el investigador
Tiempo de aplicación:	5 minutos
Ambito de aplicación:	Un hospital de Chanchamayo
Significación:	Conocer el nivel agotamiento emocional en obstetras de un hospital de Chanchamayo, para ello, se utilizará un cuestionario que consta de 5 preguntas valoradas en la escala de Likert, sin dimensiones donde se presentan 4 indicadores: cansancio mental, desgaste físico, fatiga y frustración.

4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Agotamiento emocional	Sin dimensiones	Se refiere al desgaste físico y mental que se vive en un hospital de Chanchamayo, se basa en las percepciones y las experiencias de los colaboradores, dentro de una organización o empresa. Un clima laboral adecuado suele estar relacionado con un grado elevado de motivación, compromiso y satisfacción, lo que puede tener un impacto positivo en la productividad y el desempeño general de la organización (Chagray et al.,2020).



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "evaluación agotamiento emocional" elaborado por García (2018), adaptado por Orellana (2022) y adaptado por Vilcas (2023)

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: sin dimensiones

- Objetivos de los indicadores: comprender y analizar cómo las personas actúan individualmente y en grupos en el entorno laboral, y cómo estas acciones afectan el rendimiento y el funcionamiento de la organización en su conjunto.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cansancio emocional	1,2,3,4,5	4	4	4	
Estrés emocional		4	4	4	
Baja motivación		4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


Firma del evaluador
DNI: 40143397

Pd. el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: AGOTAMIENTO EMOCIONAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Agotamiento emocional								
1	Presenta usted falta de concentración frente a sus diversas actividades.	✓		✓		✓		
2	Presenta usted dificultad para conciliar el sueño.	✓		✓		✓		
3	Siente usted cansancio en la culminación de su jornada laboral.	✓		✓		✓		
4	Siente usted sensación de fatiga por las mañanas cuando se levanta para asistir a trabajar.	✓		✓		✓		
5	Tiene usted sentimientos de frustración en la realización de ciertas tareas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Yoro Christian Yip Dueñalquedo DNI: 40147397

Especialidad del validador: Maestro en Educación, Mención: Investigación y Docencia Superior

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de



Firma del Experto Informante.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Evaluación del nivel de agotamiento emocional". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la toma de decisiones de los responsables de un conjunto de personal de salud en materia de clima organizacional. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Angie Borjas Felix
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X) Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión, docencia e investigación en salud.
Institución donde labora:	<ul style="list-style-type: none"> Universidad Privada Cayetano Heredia Escuela Nacional de Salud Pública del Ministerio de Salud del Perú
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Escala de agotamiento emocional
Autor(a):	García (2018), adaptado por Orellana (2022) y adaptado por Villcas, 2023
Procedencia:	Chanchamayo 2023
Administración:	Administrado por el encuestador y dirigida por el investigador
Tiempo de aplicación:	5 minutos
Ámbito de aplicación:	Un hospital de Chanchamayo
Significación:	Conocer el nivel agotamiento emocional en obstetras de un hospital de Chanchamayo, para ello, se utilizará un cuestionario que consta de 5 preguntas valoradas en la escala de Likert, sin dimensiones donde se presentan 4 indicadores: cansancio mental, desgaste físico, fatiga y frustración.

4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
-------------	-------------------------	------------

Agotamiento emocional	Sin dimensiones	Se refiere al desgaste físico y mental que se vive en un hospital de Chanchamayo, se basa en las percepciones y las experiencias de los colaboradores, dentro de una organización o empresa. Un clima laboral adecuado suele estar relacionado con un grado elevado de motivación, compromiso y satisfacción, lo que puede tener un impacto positivo en la productividad y el desempeño general de la organización (Chagray et al., 2020).
-----------------------	-----------------	--

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "evaluación agotamiento emocional" elaborado por García (2018), adaptado por Orellana (2022) y adaptado por Villcas (2023)

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



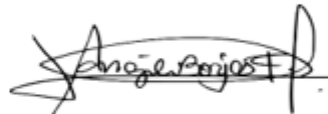
Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: sin dimensiones

- Objetivos de los indicadores: comprender y analizar cómo las personas actúan individualmente y en grupos en el entorno laboral, y cómo estas acciones afectan el rendimiento y el funcionamiento de la organización en su conjunto.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cansancio emocional	1,2,3,4,5	4	4	4	
Estrés emocional		4	4	4	
Baja motivación		4	4	4	



Firma del evaluador
DNI: 42738630

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y ~~Webb~~ (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras ~~Gable~~ y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en ~~McGartland~~ et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, ~~Hyrkäs~~ et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (~~Voutilainen & Liukkonen~~, 1995, citados en ~~Hyrkäs~~ et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: AGOTAMIENTO EMOCIONAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Agotamiento emocional		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Presenta usted falta de concentración frente a sus diversas actividades.	X		X		X		
2	Presenta usted dificultad para conciliar el sueño.	X		X		X		
3	Siente usted cansancio en la culminación de su jornada laboral.	X		X		X		
4	Siente usted sensación de fatiga por las mañanas cuando se levanta para asistir a trabajar.	X		X		X		
5	Tiene usted sentimientos de frustración en la realización de ciertas tareas.	X		X		X		

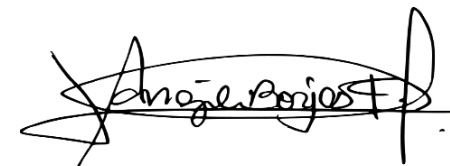
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Angie Borjas Felix**

DNI: 42738630

Especialidad del validador: **Gestión de Servicios de Salud.**

24 de octubre del 2023



¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Evaluación del nivel de agotamiento emocional". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la toma de decisiones de los responsables de un conjunto de personal de salud en materia de clima organizacional. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jorge Luis Fernández Baldeón
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X) Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos • Docencia • Investigación
Institución donde labora:	Hospital Nacional Cayetano Heredia
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Escala de agotamiento emocional
Autor(a):	García (2018), adaptado por Orellana (2022) y adaptado por Villcas 2023
Procedencia:	Chanchamayo 2023
Administración:	Administrado por el encuestador y dirigida por el investigador
Tiempo de aplicación:	5 minutos
Ámbito de aplicación:	Un hospital de Chanchamayo
Significación:	Conocer el nivel agotamiento emocional en obstetras de un hospital de Chanchamayo, para ello, se utilizará un cuestionario que consta de 5 preguntas valoradas en la escala de Likert, sin dimensiones donde se presentan 4 indicadores: cansancio mental, desgaste físico, fatiga y frustración.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
-------------	-------------------------	------------

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: "escala de calidad de servicios "

- Primera dimensión: Confiabilidad
- Objetivos de la dimensión: evaluar cómo los colaboradores generan confianza en las usuarias.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	1,2,3,4	4	4	4	
Determinación		4	4	4	
Constancia		4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la dimensión: evaluar la reacción del profesional conforme a las necesidades de la usuaria.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	5,6,7	4	4	4	
Efectividad		4	4	4	
		4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la dimensión: Evaluar el nivel de seguridad que brinda el profesional a la usuaria frente a una necesidad.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Precisión	8,9,10	4	4	4	
Eficacia		4	4	4	
Eficiencia		4	4	4	

Firma del evaluador
DNI: 43305442

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Agotamiento emocional								
1	Presenta usted falta de concentración frente a sus diversas actividades.	X		X		X		
2	Presenta usted dificultad para conciliar el sueño.	X		X		X		
3	Siente usted cansancio en la culminación de su jornada laboral.	X		X		X		
4	Siente usted sensación de fatiga por las mañanas cuando se levanta para asistir a trabajar.	X		X		X		
5	Tiene usted sentimientos de frustración en la realización de ciertas tareas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **TIENE SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Fernández Baldeón Jorge Luis

DNI: 43305442

Especialidad del validador: Metodólogo

26 de octubre del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

ANEXO 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación:

Investigador (a) (es):

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada ".....", cuyo objetivo es..... Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional o programa, de la Universidad César Vallejo del campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: ".....".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de de la institución Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años



Anexo 6

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO

Tabla 5

Confiabilidad de la escala de calidad de servicios

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.93	10

Tabla 6

Análisis de ítems de la escala de calidad de servicios

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ítem 1	20.01	29.06	0.83	0.92
ítem 2	20.16	28.83	0.77	0.92
ítem 3	20.04	29.26	0.86	0.91
ítem 4	20.21	30.11	0.55	0.93
ítem 5	20.16	29.87	0.81	0.92
ítem 6	20.13	31.27	0.65	0.92
ítem 7	20.09	31.88	0.61	0.93
ítem 8	20.06	31.07	0.67	0.92
ítem 9	19.94	30.14	0.76	0.92
ítem 10	20.03	29.88	0.77	0.92

Tabla 7

Confiabilidad de la escala de agotamiento emocional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.71	5

Tabla 8*Análisis de ítems de la escala de agotamiento emocional*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ítem 1	4.03	5.13	0.49	0.65
ítem 2	3.76	4.91	0.57	0.62
ítem 3	3.23	5.40	0.45	0.67
ítem 4	3.90	4.73	0.63	0.59
ítem 5	4.40	6.59	0.20	0.75

Anexo 7

BASE DE DATOS DE TODA LA MUESTRA

N	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	B1	B2	B3	B4	B5
1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	0	1	2	0	0
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1
3	3	3	2	1	2	2	2	2	1	2	1	0	3	2	1
4	3	3	3	3	2	2	3	1	3	1	1	0	1	0	0
5	1	1	1	2	2	1	3	2	2	3	1	0	2	0	0
6	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2
7	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	1	1	2	1	1
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	1	0
9	3	3	3	0	2	2	2	3	2	2	0	2	2	1	1
10	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	0
11	2	2	2	0	2	2	2	2	3	2	0	0	1	0	0
12	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	0	2	2	1	0
13	0	0	0	1	2	0	2	2	0	0	0	0	1	0	0
14	3	3	3	0	2	3	2	3	3	3	0	2	3	2	0
15	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	0	2	3	2	1
16	3	3	3	0	2	3	2	3	3	2	1	0	2	1	1
17	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	0	0	1	0	0
18	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	0	0	0
19	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	0	2	2	0	0
20	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1
21	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1
22	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	0	2	2	0	0
23	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	0	1	0	0	0
24	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	0	0	1	1	0
25	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	0	1	2	1	0
26	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	2	0	1
27	2	2	2	0	2	2	2	1	3	3	1	1	3	1	0
28	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	1	3
29	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1
30	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	1	2	3	1	1
31	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	0	0	1	1	0
32	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1	0	1	0	0
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	1	0	0
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	2	1	1
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	2	2	1

36	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	0	2	3	0	0
37	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	0	0	1	0	0
38	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	1	1	3	1	1
39	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	1	1	3	2	1
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	0	1
41	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1
43	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	0	0
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	1	1	0	0
46	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	1	1	1	1
47	3	1	2	2	3	2	3	3	3	2	1	2	3	1	0
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	0	1	0	0
49	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	0
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	0
51	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	2	1	0
52	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	1	0	0
53	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	0	1	1	2	0
54	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	0	0	2	0	0
55	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	0	0	1	0	0
56	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	1	1	0	0
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	0	0	2	0
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	1	1	0	0
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	1	1	0	0
61	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	0
62	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	3	2	2	2	0
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	0	1	0	1	0
64	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	0	1	1	0
65	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3	1	1	1	1	1
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	0	1	0
67	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	3	2	2	2	0
68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	0
69	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	0
70	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	3	2	2	2	0

Anexo 8

PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 9

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p
Calidad de servicios	0.12	70	0.01
Confiabilidad	0.16	70	0.00
Capacidad de respuesta	0.25	70	0.00
Seguridad	0.17	70	0.00
Agotamiento emocional	0.13	70	0.00

Anexo 9.

DOCUMENTO DE PRESENTACIÓN A LA ENTIDAD EN DONDE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN.



31
años

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 04 de octubre del 2023

Señor (a):

Dr. Juan Gualberto Cusiche Perez.

DIRECTOR EJECUTIVO:

HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE MEDICINA TROPICAL "Dr. JULIO CESAR DEMARINI CARO".

Nº de Carta : 031 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación en la institución que usted dignamente dirige.

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 04 de octubre del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **VILLCAS VARGAS, ROBER JULIO**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : **"CALIDAD DE SERVICIOS Y AGOTAMIENTO EMOCIONAL DEL PERSONAL DE OBSTETRICIA EN UN HOSPITAL DE CHANCHAMAYO 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, agradeceré a usted tenga a bien autorizar la investigación que realizará el maestrando interesado.

Atentamente




Dra. Consuelo Del Pilar Clemente Castillo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo
Campus Ate

"Somos la universidad de los que quieren salir adelante"



Anexo 10

DOCUMENTO DE ACEPTACIÓN DE LA ENTIDAD DONDE REALIZO LA INVESTIGACIÓN.



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

MEMORANDO N° 0105-2023-GRJ/DRSJ/ HRMTJCDC/UADI

A : G.O.LUIS A. QUINTANA LOPEZ
Jefe del Dpto. de Gineco - Obstetricia

ASUNTO : Autorización para realizar trabajo de Investigación.

Lugar y Fecha : La Merced, 12 de diciembre del 2023

Mediante el presente se le comunica a usted, que el Obsta. VILLCAS VARGAS ROBER JULIO, estudiante de maestría en Gestión de los servicios de la Salud, de la Universidad Cesar Vallejo, se autoriza la ejecución del trabajo de investigación, cuyo título es: “**CALIDAD DE SERVICIOS Y AGOTAMIENTO EMOCIONAL DEL PERSONAL DE OBSTETRICIA EN UN HOSPITAL DE CHANCHAMAYO 2023**”; a partir de la emisión del presente documento, Por lo que deberá brindar las facilidades del caso.

Atentamente,

RRDA/LRGR/gme.
C.c. Interesado
C.c. Archivo

N° Reg. Doc. :07346952

N° Reg. Exp :05050556



GOBIERNO REGIONAL JUNÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL DE GINECO-OBSTETRICIA
"DR. JULIO CESAR BENAVENTE CARO"
.....
MC. DONNY ALONSO MELGAR RUIZ
CMP: N° 66278
DIRECTOR