



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Influencia del estrés laboral en la calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Gutiérrez Pilay, Martha Michell (ORCID: 0000-0003-2933-2650)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Hidalgo, Efrén Gabriel (ORCID: 0000-0002-0247-8724)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**PIURA - PERÚ**

2021

## **Dedicatoria**

A mi Dios quien es mi guía y mi fortaleza para seguir adelante y no desmayar en tiempos difíciles.

A mis amados padres Faustino y Amada por ser los pilares fundamentales en mi vida y quienes con su gran amor y paciencia me han guiado por el mejor camino, apoyándome incondicionalmente a alcanzar todos mis objetivos.

A mi mejor amigo y amado esposo José Bautista quien me ha apoyado en todo momento a lograr mis metas tanto profesionales como personales.

A mi amado hijo José Eduardo quien es mi razón de vivir y mi fuente de inspiración para seguir superándome todos los días.

A mis hermanos Faustino, Richard y Jorge quienes me han brindado su apoyo de forma incondicional.

## **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo por permitirme alcanzar una meta más en mi vida

A mi tutor Dr. Efrén Castillo Hidalgo por su tiempo, su gran paciencia y dedicación en la elaboración de mi tesis.

Al Hospital Municipal y a todos los trabajadores de dicha unidad por su colaboración durante la elaboración de mi trabajo de investigación.

## Índice de contenido

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III.METODOLOGÍA .....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2. Variables y Operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	20
3.5. Procedimientos .....	22
3.6. Método de análisis de datos .....	23
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN .....	32
VI. CONCLUSIONES .....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS .....	40
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b>	Coeficiente Rho Spearman de Pearson estrés laboral y calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021.....	25
<b>Tabla 2.</b>	Coeficiente Rho Spearman entre la dimensión manifestaciones psicósomáticas y las dimensiones de calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021.....	26
<b>Tabla 3.</b>	Coeficiente Rho Spearman entre la dimensión motivación laboral y las dimensiones de calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021.....	27
<b>Tabla 4.</b>	Coeficiente Rho Spearman entre la dimensión condiciones laborales y las dimensiones de calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021.....	28
<b>Tabla 5.</b>	Coeficiente Rho Spearman entre la dimensión demanda laboral y las dimensiones de calidad de atención ejercida <i>en personal</i> sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021.....	29
<b>Tabla 6.</b>	Estadísticos descriptivos de los niveles de estrés laboral y sus dimensiones en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil.....	30
<b>Tabla 7.</b>	Estadísticos descriptivos de la calidad de atención ejercida del personal sanitario de un Hospital Municipal de Guayaquil.....	31

## RESUMEN

El presente trabajo investigativo tuvo como objetivo determinar la relación entre estrés laboral y calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021. La metodología del estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo e investigación básica, con un diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra fue no probabilística de 80 profesionales sanitarios. Se aplicó el cuestionario de estrés laboral de Abanto y la Escala de calidad de atención ejercida para la recolección de datos, el cual fue validado por juicio de expertos y cuenta con evidencia de confiabilidad ( $\omega=.818$  a  $.911$ ). Los datos fueron analizados con el programa IBM-SPSS v25, utilizándose para la contratación de hipótesis el estadígrafo no paramétrico Coeficiente de rangos (Rho) de Spearman. Los hallazgos evidencian que existe una relación no significativa con tamaño del efecto pequeño ( $r=.159$ ;  $p>.05$ ). Se evidencio en el análisis descriptivo, la dimensión manifestaciones psicosomáticas: nivel bajo (81.25%), motivación laboral: nivel bajo (47.50%), condición laboral: nivel bajo (82.50%), demanda laboral: nivel bajo (86.25%). En conclusión, el personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil presenta niveles bajos de estrés laboral y un nivel alto (100%) en cuanto a la calidad de atención que ejerce el personal sanitario.

**Palabras claves:** Estrés laboral, calidad de atención ejercida, personal sanitario.

## ABSTRACT

The present investigative work aimed to determine the relationship between work stress and quality of care exercised in health personnel of a municipal hospital in Guayaquil, 2021. The study methodology was developed under a quantitative approach and basic research, with a non-experimental design, cross-sectional and correlational. The sample was non-probabilistic of 80 healthcare professionals. The Abanto work stress questionnaire and the Quality of Care Scale were applied for data collection, which was validated by expert judgment and has evidence of reliability ( $\omega = .818$  to  $.911$ ). The data were analyzed with the IBM-SPSS v25 program, using the Spearman non-parametric rank coefficient (Rho) statistician for hypothesis contracting. The findings show that there is a non-significant relationship with a small effect size ( $r = .159$ ;  $p > .05$ ). It was evidenced in the descriptive analysis, the psychosomatic manifestations dimension: low level (81.25%), work motivation: low level (47.50%), work condition: low level (82.50%), labor demand: low level (86.25%). In conclusion, the health personnel of a municipal hospital in Guayaquil present low levels of work stress and a high level (100%) in terms of the quality of care provided by the health personal.

**Keywords:** Work stress, quality of care provided, health personal.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El sistema de salud se vio perjudicado en varios puntos y la crisis que se creó en la actualidad por la enfermedad pandémica del Covid-19 ha causado estrés en el personal de salud, así mismo se distinguió la insuficiencia de varios de los sistemas sanitarios de los diferentes países de latino américa, que en este año de pandemia se han visto vencidos por las diferentes situaciones. (Gallo, 2021)

Es así como el estrés se ha transformado en una cuestión bastante primordial para la salud y el desempeño de las labores ya que representa un riesgo emergente, que puede llegar a influir en la producción de las tareas y la disminución de la calidad de vida del personal sanitario. (Monterrosa-Castro et al., 2020)

El estrés se lo puede definir como una actitud fisiológica estimulada por algún estado difícil así sea esta física o de carácter emocional por ello el organismo se manifiesta de forma diferente o con diversas actitudes de defensa. Frecuentemente este mecanismo de defensa del organismo es de tenaz tensión y ordena a nuestro organismo a ofrecer el mayor esfuerzo y que a la final acaba principalmente en algún tipo de patología o problema de salud. (Avila, 2014)

El estrés puede ser causado por muchos factores, pero actualmente una de la causa más importante del estrés laboral en el personal de salud es la pandemia del COVID-19, debido al alto impacto emocional y a la presión laboral que esta ha generado así como también el estar expuestos a un alto riesgo de contagio del virus, la sensación de frustración, el sufrir discriminación, el interactuar con pacientes con pensamientos negativos, el aislamiento con la familia para evitar contagiarlos, el agotamiento físico y mental por la sobrecarga laboral son algunas de las otras causas que enfrenta día a día el personal sanitario, la cuales se encuentran causando problemas de estrés laboral que se manifiestan con cuadros de ansiedad o síntomas depresivos. (Rodríguez & Rivas, 2011)

El estrés en el ámbito laboral constituye un factor de riesgo que tiene incidencia en la calidad de vida de los profesionales que laboran en el sistema sanitario , y se manifiesta por un sin número de reacciones que pueden ser físicas, químicas y mentales y así mismo pueden derivar de algún estímulo o vivencias de tensión que están presentes en el ambiente de una persona , de la misma forma podríamos decir que es una condición dinámica que emerge cuando una persona se encuentra



frente a una ocasión, limitación o exigencia, la misma que se encuentra en relación a lo que desea, así mismo el autoritarismo de sus superiores, la suspicacia, la imposición de ciertas exigencias, el cumplir con las diferentes cargas horarias, la monotonía, entre otras pueden llegar a provocar estrés laboral. (Chiavenato, 2009) El estrés laboral ha sido analizado por varios estudios, y existe la certeza que repercute en la conducta laboral del personal de salud. Su interés deriva tanto de las causas que provoca en el personal de salud que se encuentra afectado como en la calidad de la atención que este ofrece, dado que, al encontrarse frente a un personal con elevados niveles de estrés la calidad de atención que este brinda se encontrará afectada, por ello es de mucho interés conocer el estado en el que se encuentra el personal de salud de las diferentes unidades en cuanto a su labor diaria. (Piñeiro, 2013)

Por otro lado, la calidad de atención la podemos definir como un estado de conformidad que se da dentro del grado de expectativa que tiene el paciente o usuario en su mente relacionado a la necesidad que le otorgara un beneficio, así mismo podemos definir a la calidad de atención como el rango en la cual el desarrollo de la atención aumenta la posibilidad de alcanzar óptimos resultados por el usuario y así mismo disminuye la posibilidad de efectos no deseados dadas las circunstancias del personal de salud. (Suarez et al., 2019)

Los efectos del estrés laboral que se manifiestan en los profesionales sanitarios son específicamente severos y muy visibles por la persistente presentación pública de su labor y a las circunstancias añadidas a su gran trabajo de servir, por otro lado la relación que existe como médico hacia el paciente es un poco difícil y va a requerir de varias destrezas, técnicas y actitudes por parte del personal de salud, y así mismo instaurar el respectivo trecho terapéutico imprescindible con el paciente sin ser esto el causante de perder el compromiso y la empatía con el paciente. (García-Moran & Gil-Lacruz, 2016)

Se puede evidenciar en varios estudios que es de mucha importancia tener en cuenta los diferentes estados dentro del campo laboral como lo es la relación que se tiene con sus colegas, pacientes o la familia de los mismos, ambiente de trabajo, el salario, pausas activas, estímulos, cantidad de trabajo, etc., los mismos que poseen un poder significativo en la manifestación de muchos de los síntomas como

son agotamiento físico y mental, cambios de humor, ansiedad, miedo, depresión, presión arterial alta, síndrome de burnout, entre otras, así mismo el cansancio en el personal sanitario, es una de las causas que influyen en los acontecimientos adversos en la atención de los pacientes dentro de las unidades de salud, y que se presenta como un punto de atención que no debe ni puede ser ignorado, por ello es importante tener presente un cuadro de prevención para tratar de disminuir los elementos que pertenecen a la parte integral de las condiciones que hacen que se dé el cansancio excesivo. (Marín & Usma, 2012)

En Ecuador en la actualidad el personal de salud vive inmerso en un agotamiento físico y mental debido a las largas horas de trabajo a los cuales son sometidos ya que no existe personal médico suficiente que quiera prestar sus servicios en un área de cuidados intensivos por miedo a ser contagiados por Covid-19, hasta cierto punto es razonable su preocupación ya que la mayoría cuenta con familia y muchos de estos son personas vulnerables.

El presente estudio se realizó en un Hospital de gestión municipal ubicado en la ciudad de Guayaquil, y el cual ofrece atención a la población de los diferentes sectores del norte de la ciudad, indiferentemente si el paciente se encuentra o no afiliado al seguro social. El personal de salud en esta unidad en algunos de los casos se encuentra laborando por nombramiento, contrato o por servicios prestados. Dicho nosocomio cuenta con buena infraestructura y con brinda atención en consulta externa y emergencia. El área de consulta externa presta atención en medicina general, pediatría, ginecología atendiendo en esta área un aproximado de 2580 pacientes al mes, el área de emergencia atiende un aproximado de 500 pacientes al mes.

Esta investigación tuvo como unidad de análisis en personal médico y del área de enfermería de dicha institución, la cual al momento de realizar nuestro estudio no cuenta con un área o departamento de calidad por lo cual será muy beneficioso para la presente investigación, es así que hemos formulado la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo influye el estrés laboral en la calidad de atención ejercida del personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil?

La justificación teórica del presente estudio está basada en que el estrés en el ámbito de lo laboral llega a ser una de las dificultades o problemas el cual más

afecta al personal sanitario y más aún en la actualidad en la que estamos viviendo tiempos de crisis sanitaria con la llegada del Covid-19, la cual generó síntomas de estrés, ansiedad y depresión, ya que el personal médico en innumerables ocasiones ha tenido que laborar más de lo normal, doblando guardias en muchas ocasiones e incluso viviendo un aislamiento intrahospitalario razón por la cual no podían ver a sus familiares, desarrollándose un ambiente de trabajo lleno de mucha tensión provocando una disminución del desempeño laboral lo que ocasionó en muchos de los casos una calidad de atención deficiente. Por ello este estudio nos permitirá conocer la influencia del estrés laboral en la calidad de atención ejercida del personal de salud en el contexto de la pandemia Covid-19.

En cuanto a la justificación práctica de esta investigación está basada en diferentes estudios relacionados al estrés laboral, ansiedad y salud mental así mismo se apoyará en estudios sobre calidad de atención, siendo muy importante para la unidad hospitalaria ya que evalúa al personal sanitario para saber su nivel de estrés y cómo influye este en la calidad de atención que se les ofrece a los diferentes usuarios.

Su justificación metodológica posee relevancia ya que evalúa la eficacia y seguridad de los instrumentos y recolección de datos por lo que servirá como antecedente para otras futuras investigaciones para establecer la incidencia de las variables utilizadas en el contexto de la pandemia.

En la presente investigación se ha planteado como objetivo general: Determinar la influencia del estrés laboral en la calidad de atención ejercida del personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021.

Entre los objetivos específicos tenemos los siguientes:

Identificar los niveles de estrés laboral en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021.

Identificar los niveles de las dimensiones de estrés en el ámbito laboral.

Identificar los niveles de la calidad de atención ejercida del personal de salud.

Determinar la relación entre manifestaciones psicósomáticas y la calidad de atención ejercida del personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil

Determinar la relación entre motivación laboral y la calidad de atención ejercida del personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil

Determinar la relación entre condiciones laborales y la calidad de atención ejercida del personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil

Determinar la relación entre demandas laborales y la calidad de atención ejercida del personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil

Por lo que consideramos como hipótesis

**Hipótesis general:**

HA: Existe relación entre estrés laboral y calidad de atención ejercida en el personal sanitario de un Hospital Municipal de Guayaquil en tiempos de pandemia, 2021

Ho: No existe relación entre estrés laboral y calidad de atención ejercida en el personal sanitario de un Hospital Municipal de Guayaquil en tiempos de pandemia, 2021

Las hipótesis específicas que se plantearon son:

HA1: Existe relación entre la dimensión manifestaciones psicosomáticas y la calidad de atención ejercida del personal sanitario de un Hospital Municipal de Guayaquil.

Ho1: No existe relación entre la dimensión manifestaciones psicofisiológicas y la calidad de atención ejercida del personal sanitario de un Hospital Municipal de Guayaquil.

HA2: Existe relación entre la dimensión motivación laboral y la calidad de atención ejercida del personal sanitario de un Hospital Municipal de Guayaquil.

Ho2: No existe relación entre la dimensión demanda laboral y la calidad de atención ejercida del personal sanitario de un Hospital Municipal de Guayaquil.

HA3: Existe relación entre la dimensión condiciones laborales y la calidad de atención ejercida del personal sanitario de un Hospital Municipal de Guayaquil.

Ho3: No existe relación entre la dimensión condiciones laborales y la calidad de atención ejercida del personal sanitario de un Hospital Municipal de Guayaquil.

HA4: Existe relación entre la dimensión demanda laboral y la calidad de atención ejercida del personal sanitario de un Hospital Municipal de Guayaquil.

Ho4: No existe relación entre la dimensión demanda laboral y la calidad de atención ejercida del personal sanitario de un Hospital Municipal de Guayaquil.

## II. MARCO TEÓRICO

Se ha realizado varias investigaciones en la búsqueda de antecedentes tanto en el ámbito internacional, nacional, así como antecedentes locales los mismos que se puntualizan a continuación:

A nivel internacional Loayza (2020) en Cusco, realizó un estudio investigativo con el objetivo de determinar cuál es la influencia del estrés en el ámbito laboral en el desempeño laboral del personal del área de enfermería de un Hospital del Cusco, 2020; dicha investigación fue de nivel correlacional, cuantitativa y se trabajó con una población de 197. Se utilizó el cuestionario como instrumento de investigación. Y los resultados que se obtuvieron fueron una relación la misma que fue negativa baja dada entre el estrés laboral y el desempeño que ejerce al momento de sus labores el personal del área de enfermería de dicho nosocomio ( $Rho = -.181$ ;  $p < .01$ ).

Dandan et al. (2020) en China hicieron un estudio con el fin de evaluar el resultado del coronavirus en el estado psicológico de los profesionales sanitarios en China y poder evaluar los factores que influyen. El mencionado estudio fue de tipo cuantitativo, la muestra fue de 368 mujeres y 74 hombres, se utilizaron como instrumentos los cuestionarios en el cual se obtuvo como resultado que los médicos, presentan mayor puntaje en ambos cuestionarios aplicados, un 89.4% de todos los profesionales consideran que el trabajo que realizaban era muy riesgoso, el 86.2% consideran que hay más presión en el trabajo que en tiempos anteriores, el 81.7% consideran que si logran trabajar con el peligro de exposición a los pacientes con diagnóstico de Covid-19 y por último el 11.8% consideraron renunciar.

Guia (2018) en Perú efectuó una investigación que tuvo como propósito determinar si existe analogía entre el nivel de estrés laboral y la satisfacción de los usuarios del centro de salud clas ttio de enero a junio, 2018. La investigación utilizó un diseño no experimental, y el cual tenía un corte transversal, correlacional, descriptivo. El estudio en mención se trabajó con una población conformada de 32 usuarios profesionales y 33 usuarios externos, por muestreo no probabilístico. Se usó el cuestionario de Maslach Burnout, en el cual también se usó el test para satisfacción

del usuario utilizada en el primer nivel de atención. Se halló una correlación leve moderada entre las variables de estrés laboral y la variable de satisfacción de los usuarios externos ( $r=.575$ ;  $p>0.01$ ), así mismo se observó en los resultados un alto estrés laboral percibido (77%) en los diferentes campos tanto de despersonalización, realización personal y cansancio emocional.

Mosqueira (2018) en Perú realizó una investigación con el propósito de establecer cuál es la analogía que existe entre el nivel de estrés en el ámbito laboral y la calidad de cuidado por parte del área de enfermería al niño/a hospitalizados en el área de emergencia del Hospital Belén de Trujillo. El estudio se conformó por 23 profesionales del área de enfermería a quienes se les aplicó las encuestas: las mismas que trataban sobre estrés laboral y la otra encuesta trataba sobre la calidad. En donde se mostraron resultados con las siguientes características: nivel medio con un 73.9% de estrés laboral del personal de enfermería, un 26.1% presentó nivel de estrés bajo; y en cuanto a la calidad de cuidado enfermero se encontró en un nivel bajo en un 60.9% y un 39.1% considerado como bueno; encontrándose así entre el nivel de estrés laboral y la calidad de cuidado por parte de enfermería al niño hospitalizado en el área de emergencia de dicho nosocomio una relación altamente significativa ( $P<0.05$ )

Aldrete et al. (2017) en Cuba efectuó una investigación con el fin de determinar las manifestaciones del estrés laboral y de salud en personal del área de enfermería en una casa de salud de 3er nivel. Por lo cual se hizo un estudio analítico, y usando la escala de Seppo Aro (síntomas de estrés). En los resultados se observó que el 36,4 % de los participantes resultaron con estrés laboral, mientras que los signos y síntomas más predominantes de estrés laboral fueron: dolor abdominal, acidez estomacal, insomnio. Así se llegó a la conclusión que el 31.5 % presentaba problemas de salud y así mismo en primer lugar se presentaban problemas de tipo gástrico en un 27,5 %, luego tenemos la diabetes mellitus en un 21,6 % y la hipertensión arterial (15,7 %) quedando así en un tercer lugar. Llegando así a la conclusión que el personal que labora en la jornada de la noche posee 3 veces más peligro de tener estrés y también se pudo concluir que una de cada 3 personas padece estrés y tiene algún problema en lo que respecta a su salud.

Fernandez (2015) en Lima efectuó una investigación en el que su objetivo fue determinar el nivel de estrés y el desempeño en el área del profesional de enfermería del área de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Este tuvo un enfoque cuantitativo, con corte transversal y de tipo no experimental correlacional. Aplicó el cuestionario de medición de nivel de estrés y cuestionario para medir el desempeño laboral. Los resultados evidenciaron una relación ( $p=0.000<0.05$ ) entre el nivel de estrés y el desempeño en el ámbito laboral del personal de enfermería que labora en el nosocomio, quedando así ( $r = -0.778$ ) siendo de tipo alta e inversa, esto pretende que, al haber un mayor grado de estrés laboral, existirá un desempeño bajo en las labores ejercidas.

En cuanto a antecedentes nacionales, Díaz (2018) en Vinces, realizó una investigación cuya finalidad fue establecer la relación entre el nivel de estrés en el ámbito laboral en personal de salud y el nivel de calidad de atención percibida por los distintos usuarios del Hospital Básico de Vinces, en época de pandemia del COVID-19; se usó el método cuantitativo, el mismo que fue descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, la población estuvo conformada por 80 profesionales de la salud para para la evaluación del estrés laboral; Y en cuanto a la calidad de atención se trabajó con 117 usuarios, en la cual la muestra estuvo conformada por 88 usuarios externos, la misma que fue por muestreo aleatorio simple, utilizándose el cuestionario de SERVQUAL adaptado. Como resultado se obtuvo una correlación positiva media ( $r=0.120$ ) la misma que fue entre estrés laboral del personal de salud y calidad de atención que perciben los usuarios. En el estrés laboral la dimensión que presentó mayor valor porcentual fue de 58,8% de estrés alto la misma que corresponde a atributos de efecto constante. Por otro lado, se encontró una calidad de atención en 1,1 % siendo esta deficiente, en un 27.3% un nivel medio y 71,6% una calidad de atención de nivel alto.

Puli (2020) en Quito se realizó una investigación con la finalidad de determinar cuáles es la prevalencia de Síndrome de Burnout presentado en personal del Hospital General San Francisco del Instituto Ecuatoriano de Salud Social, de la Unidad de Emergencia, durante la pandemia COVID 19, y así evaluar si la prevalencia tiene algún cambio según las diferentes propiedades sociodemográficas y laborales. Se

efectuó un estudio que fue de tipo descriptivo, transversal, realizado con los profesionales de salud que llevaban laborando por un tiempo mayor a un mes con pacientes con diagnóstico de Covid-19 (N=96). Los resultados obtenidos fueron los siguientes: del personal de salud encuestado el 56,3% tuvo menos de 50 años de edad, y la otra parte del personal de salud se sitúa entre los 30 a 39 años de edad. Así mismo la encuesta que se realizó dio como resultado que de ese personal presentaba el 94,8% presentaba Síndrome de Burnout en un grado intermedio y alto, así mismo existió asociación estadística entre médico y enfermeras, sexo y estado civil.

Rugel (2020) en Salitre realizó un estudio para establecer qué relación hay entre la resiliencia y estrés en el ámbito laboral en época de COVID-19, 2020 en el personal sanitario en el Hospital Básico de Salitre, Ecuador 2020. En dicho estudio se trabajó con un diseño el mismo que fue no experimental, y así mismo fue de corte transversal, correlacional, con un enfoque cuantitativo. Así mismo la muestra se conformó por 100 empleados, los mismos que fueron escogidos por muestreo no probabilístico. Para recoger los datos se utilizó los instrumentos de Connor y Davidson para resiliencia y del cuestionario de la OIT de la OMS para realizar la medición de la variable de estrés laboral. Es así que se obtuvieron los siguientes resultados, los mismos que fueron ( $Rho=-.89$ ;  $p < .01$ ) lo que significa que existe una correlación inversa estadísticamente significativa entre la resiliencia y el estrés laboral, con ( $.99-\beta$ ) lo cual significa potencia estadística alta, así mismo se mostró ( $Rho=-.84$ ;  $p < .01$ ) perteneciente a la persistencia, a la tenacidad y a la autoeficacia, así mismo se mostró un ( $Rho=-.91$ ;  $p < .01$ ) que corresponde a la adaptabilidad y redes de apoyo.

Cardenas (2019) en Palenque, se realizó un estudio con el objeto de analizar la incidencia que existe de estrés laboral en el personal de salud del primer nivel de atención del Distrito 12d05 Palenque-Vinces, enero - junio 2019, estudio observacional - descriptivo, de tipo transversal, se realizó el estudio con 90 personas. Así mismo se evaluó el tamaño de la muestra (n), utilizando Stat Calc del software Epi info que es una aplicación para procesar datos y se realizó un formulario digital del cuestionario con interrogantes sobre estrés laboral de la OIT-



de la OMS. Así mismo al momento de analizar el nivel de estrés según su ocupación, se evidencio que los niveles de estrés son mayores en el personal médico y obstetras. Concluyendo así que los trabajadores pertenecientes al distrito 12D05 presentan en gran parte un pequeño porcentaje de estrés, así mismo se pudo obtener como resultado que los trabajadores de este Distrito presentaban un pequeño nivel de estrés 60%, 21, 11% nivel medio y 17.78% estrés propiamente dicho y un 1.1% alto nivel de estrés.

Irazabal et al. (2019) en Quito efectuó un estudio para poder determinar cuál es la periodicidad de los factores laborales que ocasionan estrés en el profesional del área de enfermería y la calidad de atención percibida desde la satisfacción de los pacientes. Dicho estudio es de tipo transversal, en cuanto a la población fueron 53 trabajadores del área de enfermería y un número de 100 usuarios del área de hospitalización. Como instrumento se usó "The Nursing Stress Scale" para el personal del área de enfermería la cual fue adaptada al estudio y sus variables así mismo se realizó un cuestionario para los usuarios con preguntas mediante la encuesta, es así que se pudo obtener siguientes resultados: Entre las circunstancias que ocasionan estrés laboral con mayor frecuencia son las siguientes: el sentirse impotente ante algún caso clínico que no responda al tratamiento, tenemos 54.7%, el 41.5% encontrarse laborando en una unidad donde no hay suficiente personal y un 20,8% problemas al laborar con algún personal de enfermería en particular. Por otro lado, el 66% representa la satisfacción con la atención recibida. Se da como resultado que a pesar de los estresores laborales que podemos observar en el personal de enfermería este no tiene mucho poder en la percepción de la calidad de atención debido a que los usuarios indicaron encontrarse conformes con la atención brindada.

Guadalupe et al. (2018) en Chimborazo se efectuó un proyecto con el objeto de estudiar el estrés y la ansiedad en los profesionales del área de enfermería. Tuvo un diseño de corte transversal y no experimental, el tipo de estudio fue descriptivo. En cuanto a la población se encuentra compuesta por 80 profesionales de enfermería, mediante los diferentes métodos usados de inclusión y exclusión se seleccionó 68 trabajadores como muestra. Así mismo los instrumentos que se

usaron fueron: Escala de Estrés para Enfermeras y MBI. Los resultados fueron los siguientes el 83,82% en el test NSS, que el personal en algún momento se encontró o estuvo afectado por estrés laboral y al ser evaluados con el test de Hamilton estos presentan ansiedad en un 44,11%.

Cachiguango (2018) en Quito, realizó un estudio con la finalidad de determinar cómo influye el estrés en el ámbito laboral en la calidad de atención ofrecida a los pacientes del Hospital Alberto Correa Cornejo. Fue de tipo descriptivo, cuantitativo, de corte transversal, no experimental. En el cual se utilizó el test de Maslach Burnout Inventory el mismo que fue validado y a su vez estandarizado, fue utilizado en 42 trabajadores del área de enfermería para medir el nivel de estrés al que estaban exponiéndose dichos profesionales. En esta investigación se manejó el instrumento de la encuesta, la misma a que estaba conformada por 10 preguntas usando la escala de Likert la cual fue validada por profesionales del área de Enfermería, dicha encuesta fue realizada a 30 pacientes que se encontraban internados para de ese modo poder determinar su satisfacción en relación a los cuidados brindados por el personal de enfermería. Es así que los resultados que se dieron fueron los siguientes: el 93% de dicho personal es de género femenino, de estas se encontró que la mayoría estaba en una categoría de edad de entre 25 a 30 años; y se pudo observar que en las 3 áreas de burnout el 50% presentó agotamiento emocional bajo, y el otro 50% padece de despersonalización media. En cuanto a la satisfacción del usuario se presentaron resultados diferentes puesto que estos fueron positivos es decir que existe una calidad de atención buena, a pesar de existir estrés laboral el personal del área de enfermería.

En cuanto a antecedentes locales, Quijije et al. (2020) en Guayaquil, realizó un estudio sobre evaluación de estrés en el personal médico hospitalario ante el Covid-19 cuyo objetivo es realizar un análisis de los diferentes valores, emociones y las fortalezas de los profesionales del área de salud, en especial de las enfermeras, en diferentes centros de salud de Ecuador. Estuvo basado en un enfoque cualitativo, de tipo fenomenológica, el mismo que se centra en la subjetividad, sobre todo en los diferentes sentidos que encaminan la conducta tanto social como humana. Posterior a realizar las respectivas entrevistas las cuales fueron no estructuradas,

al profesional médico y del área de cuidados de pacientes con COVID 19, se copiaron las diferentes respuestas y se realizó la respectiva representación. Las emociones que sobresalieron fueron, la tristeza el miedo y la impotencia en cuanto a las emociones negativas y en cuanto a las emociones positivas la esperanza.

Morocho (2015) en Guayaquil realizaron un estudio cuyo objetivo fue en relación al estrés laboral y su incidencia en la calidad del servicio que se brinda en las áreas quirúrgica y de postoperatorio del hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil. Dicho estudio fue no experimental, teniendo un enfoque cualitativo y cuantitativo, y de tipo descriptivo. Así mismo su población estuvo formada por 70 usuarios correspondientes al personal del área de enfermería. Mostrando así los siguientes resultados: el 69 % sufren de estrés alto, un 26 % sufre de estrés medio y el 5% sufre de estrés bajo.

En cuanto a la revisión teórica se realizó un estudio minucioso de diferentes fuentes como libros, artículos de revistas científicas, repositorios virtuales para de esa forma definir detalladamente el estrés laboral y calidad de atención. El estrés laboral se lo puede definir como una serie de respuestas tanto fisiológicas, emocionales y cognoscitivas, que se presentan en el transcurso del proceso de adecuación frente a las condiciones y requerimientos que se derivan de las condiciones laborales. (Sarsosa-Prowesk, Kewy y Charria-Ortiz, 2018)

Para la Organización Internacional del trabajo es una respuesta de emociones y reacciones corporales que se encuentra causada por la desigualdad entre las exigencias del trabajo y los instrumentos y capacidades que el individuo posee al momento de enfrentar dichas exigencias. (International Labour Organization, 2016)

Durante muchos años, el estrés se ha entendido como un estímulo, una respuesta y una interacción, actualmente este último enfoque es el que generalmente es aceptado. Así, el estrés surge debido a una inestabilidad correlacionadas con las necesidades del entorno, estresores ya sean estos externos como internos, y los patrimonios que posee el individuo. (Alcalde, 2010)

En tanto a las dimensiones de la variable estrés laboral se hallan la dimensión manifestaciones psicósomáticas la misma que se puede definir como las

condiciones o molestias físicas en la cual su aparición o aumento de su gravedad tienen un alto índice de relacionarse a factores psicológicos. (Uribe et al., 2015)

Siendo así que se pueden presentar síntomas físicos como son cefaleas, problemas gástricos, hipertensión arterial, obesidad, cambios en el ritmo intestinal, y en cuanto a síntomas psíquicos tenemos falta de concentración, ansiedad, miedo, nerviosismo, depresión entre otros. (Uribe et al., 2015)

La dimensión motivación laboral se refiere a la forma de obtener niveles superiores de algún logro hacia metas organizacionales, las mismas que se encuentran condicionadas por la satisfacción de necesidades individuales que pueden ser nacional e internacional. (Choroco, 2019)

La motivación laboral afecta así en el ejercicio de los trabajadores, tal como se demostraron en algunos estudios realizados en Cuba, España y México. (Brunet, 1999)

Así mismo otra dimensión del estrés laboral es la condición laboral la cual es definida según Blanch como una agrupación de hechos y características que pueden ser técnicas, ecológicas, económicas, materiales, sociales, jurídicas, y políticas organizacionales en las cuales se desarrollan las diferentes actividades y relaciones laborales. (Riquelme et al., 2019)

Por otro lado, se identifican como fuentes de estrés laboral relacionadas a las condiciones laborales las mismas que son el cargo que se desempeña, la sobrecarga de trabajo, los horarios laborales, la clase de contrato, la falta de promoción, entre otros todos estos son calificados como factores de inseguridad que desatan en circunstancias de tensión y perturban la salud del trabajador. (Cárdenas et al., 2019)

En cuanto a la dimensión demanda laboral se refiere al monto o cuantía de trabajo que se ejecuta, así como en la eficacia del mismo, la periodicidad laboral, las regularidades y el grado que se debe poseer en la concentración para llevar a cabo la responsabilidad que se tiene encomendada. (H. Hernandez & Pascual, 2018)

Por otra parte, la calidad se logra deducir como la cordura de un usuario sobre la perfección general o predominio de un beneficio o servicio, así mismo Donabedian

(1969) dice que: la calidad entorno a la salud, es una pertenencia inmersa en las operaciones de atención médica, la misma que puede ser vista desde varios aspectos. (Fariño-Cortez et al., 2018)

Según la OMS en una publicación del 2020 define a la calidad de atención como el grado en que los servicios de salud llegan hacia los individuos o grupos de población aumentando la posibilidad de lograr resultados sanitarios ansiados y se ajustan a conocimientos competitivos fundados en reseñas probatorias. (Organización Mundial de la Salud, 2020)

Se define como una prestación de los diferentes servicios y que estos sean equitativos y balanceados de acuerdo a las diferentes guías de calidad que distinguen a los excelentes servicios de salud que se brindan. (Espíndola et al., 2020)

Las dimensiones de la calidad de atención según Donabedian (1969) comprenden un componente humano o interpersonal, técnico y de confort. El elemento humano el mismo que está fundado en el principio de que la relación entre los individuos debe perseguir las reglas y valores sociales que rigen la interacción de las personas en general. Estas reglas están reformadas en parte por los preceptos éticos de los expertos y las perspectivas y deseos de cada individuo. (Alvar, 2019)

El elemento técnico el mismo que se refiere al estudio de la ciencia y de la tecnología en la administración de una complicación o problema de un individuo de manera que llegue a un beneficio mayor sin incrementar con ello sus peligros. (Alvar, 2019)

Y el componente confort los cuales se refieren a componentes del ambiente del usuario que le suministran una atención más placentera. (Alvar, 2019)

Se tomó como referencia varios modelos, los cuales fueron adaptados a la investigación entre los cuales tenemos el Modelo Demanda-Control (Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Johansson, 1991), postula que las primordiales fuentes de estrés se hallan en 2 tipos básicos de la labor: las peticiones psicológicas laborales y el registro que se tiene del mismo. La dimensión demandas se refiere a cuánto se labora. En la dimensión de Control se debe de tener en cuenta tanto el

control sobre las tareas, como el control de los contenidos o capacidades. (Karasek, 1979)

El Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1996, 1998), concentra su vigilancia en la inestabilidad entre “costes” y “ganancias”, y se refiere al esfuerzo que el trabajador ejecuta y las distinciones que recoge por ello. (J. Garcia et al., 2004)

Se han ejecutado cuantiosos estudios (Collins, Karasek y Costas, 2005) que corresponden a las altas demandas dentro de lo laboral y el poco control por parte del trabajador con un alto peligro de enfermedad coronaria, con perturbaciones psicológicas y con problemas a nivel músculo esqueléticas. (Karasek, 1979)

En el análisis epistemológico de la problemática del objeto de estudio que es el estrés el cual tiene un conocimiento un poco fugaz, y que ha sido medido en varios contextos de orden teórico, conceptual y metodológico. La investigación universal en el estrés es sustentada por una descendencia de biomédicos generales, sociales y psíquicos que han presentado hipótesis del estrés y la enfermedad así mismo modelos analíticos de estrés y de técnicas para su medición. Una de las incitaciones para la investigación sobre el argumento son las consecuencias en el personal sanitario producto del estrés laboral. (Ramirez, 2020)

En cuanto a la calidad de atención ejercida donde se le atribuía un valor intrínseco y la cual se ha perfeccionado desde lo teórico asignando valores numéricos hacia el objeto de estudio en medición, así mismo se asignan indicadores y reactivos ya sea desde la percepción técnica procedimental o desde la visión de la autopercepción, pero en ambos casos se asigna un valor que denota la influencia post positivista de la evidencia. (Garcia & Barrera, 2020)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación presente se desarrolló mediante un enfoque de tipo cuantitativo, ya que se recolectó la información por instrumentos de medición, conjuntamente se elaboró pruebas estadísticas que ayudaron a contrastar las hipótesis trazadas. (Cadena-Iñiguez et al., 2017).

También, según su propósito, es un estudio aplicado ya que parte de la hipótesis para solucionar una explícita dificultad. (Hernandez et al., 2010)

El diseño de investigación manejado es no experimental, el mismo que fue de tipo correlacional, con corte transversal, pues en ningún momento se intenta maniobrar o manipular las variables en estudio; asimismo, es correlacional, puesto que intenta investigar la correlación que hay entre dos variables; y según su trascendencia temporal. (Hernandez et al., 2010)

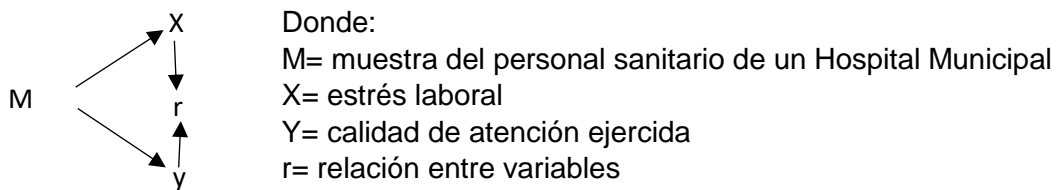


Figura 1. Esquema sobre el tipo de investigación

#### 3.2. Variables y Operacionalización

Las variables de la presente investigación son estrés laboral como variable 1 y la calidad de atención ejercida del personal de salud de un Hospital Municipal como variable 2.

##### Variable 1: Estrés laboral

- **Definición conceptual:** para la Organización Internacional del trabajo es una reacción de emociones y reacciones corporales que se encuentra ocasionada por una desigualdad entre las exigencias del trabajo estimado y los materiales y las diferentes competencias que el individuo posee para enfrentar dichas exigencias. (International Labour Organization, 2016)

- **Definición operacional:** El estrés laboral se ha medido mediante las puntuaciones derivadas en el cuestionario de estrés laboral de Abanto (2018) mediante 38 preguntas tipo Likert que explora manifestaciones psicosomáticas, motivación laboral, condiciones laborales, demanda laboral.
- **Escala de Medición:** Intervalo.

#### **Definición de dimensiones e indicadores:**

##### **Manifestaciones psicosomáticas:**

- **Definición conceptual:** Se las puede definir como los padecimientos físicos cuya visión, sustento o declinación tienen alta probabilidad de correlacionarse a elementos psicológicos. (Uribe et al., 2015)
- **Definición operacional:** se refiere a las diferentes puntuaciones que se obtuvieron mediante el cuestionario de estrés laboral de (Abanto, 2018) mediante ítems que miden los indicadores de agotamiento, enojo, depresión y evasión.

##### **Motivación laboral:**

- **Definición conceptual:** es la forma de realizar niveles altos de resultados hacia objetivos organizacionales, ajustados por la complacencia de alguna necesidad propia a nivel nacional e internacional. (Choroco, 2019)
- **Definición operacional:** ha sido medidas a través de las puntuaciones que han fueron obtenidas en el cuestionario de estrés laboral de (Abanto, 2018) mediante ítems que miden los indicadores de retribución no equitativa, indiferencia de los superiores, insatisfacción, frustración, reconocimiento e impotencia.

##### **Condiciones laborales:**

- **Definición conceptual:** se refiere a las que tienen que ver con el cargo, el exceso laboral, los horarios laborales, la clase de contrato, la falta de desarrollo, entre otros, estimados como elementos de inseguridad que desencadenan en circunstancias de resistencia y perturban la salud del individuo o trabajador. (Cárdenas et al., 2019).



- **Definición operacional:** se refiere a las puntuaciones en el cuestionario de estrés laboral de (Abanto, 2018) mediante ítems que miden los indicadores de ambiente laboral, tiempo y adaptación.

#### **Demanda laboral:**

- **Definición conceptual:** se refiere a la cuantía de trabajo que se ejecuta como en la disposición del mismo, la periodicidad laboral, regularidades y el nivel que se posee para tener concentración para el compromiso del trabajo. (Hernandez-Sampieri & Mendoza, 2018)
- **Definición operacional:** ha sido medida mediante las puntuaciones que han sido obtenidas en el cuestionario de estrés laboral de (Abanto, 2018) mediante ítems que miden los indicadores de sobrecarga laboral, falta de concentración y cumplimiento de exigencias.

#### **Variable 2: Calidad de Atención**

- **Definición conceptual:** se define como la apreciación y provisión de atención en salud eficiente, que sea ejecutada bajo normas de seguridad, así mismo que ofrezca de manera óptima un servicio llegando a ser así el producto final una resistencia de calidad y calidez para el paciente.
- **Definición operacional:** se define como una prestación de los diferentes servicios y que estos sean equitativos y balanceados de acuerdo a las diferentes guías de calidad que distinguen a los excelentes servicios de salud que se brindan. (Espíndola et al., 2020)
- La calidad de atención ha sido medida mediante las puntuaciones QUE fueron obtenidas en el cuestionario de calidad de atención al usuario de Gutiérrez (2021) conformada por 11 preguntas que explora condición humana, técnica y confort.
- **Escala de Medición:** Intervalo

#### **Definición de dimensiones e indicadores:**

##### **Humana:**

- **Definición conceptual:** está fundado en la proposición de que la analogía asociada entre las personas debe perseguir las reglas y valores generales que rigen la interacción de las personas. (Alvar, 2019)
- **Definición operacional:** ha sido medida mediante las puntuaciones que fueron obtenidas en el cuestionario de calidad de atención al usuario de Gutiérrez (2021) mediante ítems que miden los indicadores de cortesía, confidencialidad, comunicación y comprensión.

#### **Técnica:**

- **Definición conceptual:** se refiere al estudio del conocimiento y de la técnica administrativa de un problema de un individuo de forma que alcance el mayor beneficio sin acrecentar con ello sus inseguridades.(Alvar, 2019)
- **Definición operacional:** ha sido medida según las puntuaciones alcanzadas en el cuestionario de calidad de atención al usuario de Gutiérrez (2021) mediante ítems que miden los indicadores de profesionalismo, fiabilidad, credibilidad y seguridad.

#### **Confort:**

**Definición conceptual:** se refiere a los componentes del entorno del usuario que le suministran un cuidado más cómodo. (Alvar, 2019)

**Definición operacional:** se ha medido mediante las puntuaciones obtenidas en el cuestionario de calidad de atención al usuario de Gutiérrez (2021) mediante ítems que miden los indicadores de integralidad, confortabilidad y empatía.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

La población de estudio se la puede definir como el conjunto de casos que constituirá lo concerniente para poder seleccionar la muestra, y que así mismo desempeña con una cadena de juicios establecidos. (Arias-Gómez et al., 2016)

La población con la que se llevó a cabo el estudio fueron profesionales del área de salud de los Hospitales Municipales de primer nivel de la ciudad de Guayaquil. Es así que este estudio estuvo conformado por 80 profesionales de la salud, con las características de contrato, servicios prestados y nombramiento definitivo siendo

estos quienes están a cargo de la atención a los usuarios o pacientes y que se encuentran laborando desde que empezó la pandemia por COVID-19

La muestra fue no probabilística por conveniencia ya que consiente elegir aquellos casos posibles que acepten ser agregados al estudio. Esto se halla basado en la ventaja que tiene de facilidad y cercanía de los usuarios para el investigador. (Otzen & Manterol, 2017)

En este estudio se seleccionó a 65 médicos, 6 enfermeras y 9 auxiliares de enfermería que desempeñan sus funciones en un Hospital Municipal de Guayaquil. Los participantes deberán obedecer y cumplir con los siguientes criterios de inclusión:

Personal médico que este laborando desde enero de 2021 a la fecha actual

Personal de enfermería que se halle laborando desde enero de 2021 hasta la fecha actual

Personal médico y de enfermería que se encuentre trabajando de forma presencial

Y entro los criterios de exclusión tenemos los siguientes:

Personal sanitario que no quiera colaborar con el estudio.

Personal sanitario que no conteste de forma completa los instrumentos utilizados.

La unidad de análisis se encuentra conformada por personal médico y del área de enfermería de un hospital municipal de Guayaquil.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El método manejado para realizar una correcta recolección de los datos fue la encuesta, la misma que es un procedimiento de recolección de datos en el cual se precisan concretamente conjuntos de personas que dan contestación a un número de interrogantes determinadas.(Buendía et al., 1998)

Los instrumentos que se utilizaron en el estudio con respecto a los constructos de estrés laboral y calidad de atención ejercida es el cuestionario, la misma que intenta saber lo que hacen, consideran o especulan los encuestados mediante interrogantes elaboradas por escrito y que logren ser contestadas sin el encuestador presente. (La Red, 2017)

Se utilizó cuestionario de preguntas cerradas las cuales tienen como ventaja destacar la de mayor confiabilidad, la habilidad de categorizar las contestaciones y

su fácil clasificación. Entre las desventajas, se hallan su frivolidad, el riesgo de sulfurar al encuestado o a exigir a contestar de un modo no conforme a sus existentes pensamientos. (La Red, 2017)

Se analizará el cuestionario para valorar el desempeño de las funciones, con una escala de Likert. Los cuales son instrumentos psicométricos en el cual el encuestado debe mostrar su compromiso o desacuerdo sobre una aseveración, ítem o reactivo, lo que se ejecuta a través de una escala sistemática y unidimensional. (Matas, 2018)

Para medir estrés laboral se ha utilizado el cuestionario de estrés laboral de (Abanto, 2018) el mismo que está compuesta por 4 dimensiones distribuidas en 38 ítems usando la escala de Likert reducida de 1 a 5 puntos las mismas que corresponden al siguiente orden: 1 “Nunca”, 2 “casi nunca”, 3 “algunas veces”, 4 “casi siempre”, 5 “siempre”, con la finalidad de saber cómo influye el estrés laboral en la calidad de atención ejercida, es así que tenemos las dimensiones de estrés laboral:

- Manifestaciones psicosomáticas: preguntas del 1 al 11.
- Motivación laboral: preguntas del 12 al 17 y del 23 al 28.
- Condición laboral: preguntas del 18 al 22.
- Demanda laboral: preguntas del 29 al 38.

Para la poder determinar los niveles de las dimensiones de estrés laboral se utilizó los baremos en rangos. En cuanto a la dimensión manifestación psicosomática la categoría bajo en un rango de 9 a 20; la categoría medio en un rango de 21 a 33 y categoría alto de 34 a 45. En cuanto a la dimensión de motivación laboral se encuentra: bajo en 8 a 18, medio en 19 a 29 y alto de 30 a 40. La dimensión condición laboral: nivel bajo de 3 a 6, medio de 7 a 11 y alto de 12 a 15. Y la dimensión demanda laboral: nivel bajo de 6 a 13, medio de 14 a 22 y nivel alto de 23 a 30.

Para medir calidad de atención se ha utilizado el cuestionario de calidad de atención ejercida de Gutiérrez (2021) el cual estará adaptado a la actual situación del establecimiento de salud, el mismo que está compuesto por 3 dimensiones distribuidas en 11 ítems usando la escala de Likert reducida de 1 a 5 puntos que corresponden al siguiente orden: 1 “Nunca”, 2 “casi nunca”, 3 “algunas veces”, 4

“casi siempre”, 5 “siempre”, con la finalidad de saber la percepción de la calidad de atención que tiene el profesional médico y de enfermería de dicho nosocomio.

Los ítems correspondientes a las dimensiones de la calidad de atención ejercida son los siguientes:

- Humana: preguntas de 1 a 4.
- Técnica: preguntas de 5 a 8
- Confort: preguntas de 9 a 11

Para poder determinar los niveles de las diferentes dimensiones de la variable 2 que fue calidad de atención se utilizó los baremos en rangos. En cuanto a la dimensión humana: bajo en un rango de 3 a 6; la categoría medio en un rango de 7 a 11 y categoría alto de 12 a 15. La dimensión técnica se encuentra: nivel bajo en un rango de 3 a 6; la categoría medio en un rango de 7 a 11 y categoría alto de 12 a 15. Y la dimensión confort: nivel bajo en un rango de 3 a 6; la categoría medio en un rango de 7 a 11 y categoría alto de 12 a 15.

Para fines de la investigación se realizó la evaluación de la evidencia de validez de contenido del cuestionario de estrés de laboral por juicio de expertos, trabajándose con cinco jueces, quienes emitieron su ponderación en coherencia, claridad y relevancia y el 100 % de los ítems tiene un índice de acuerdo superior a .80, lo cual denota que los ítems pueden ser incluidos en el cuestionario. Para la determinación de la confiabilidad, Se aplicó el cuestionario de estrés laboral en una prueba piloto de 25, y se realizó el análisis por consistencia interna mediante el coeficiente Omega Mc Donald y se obtuvo valores altos tanto en la dimensión global ( $\omega=.911$ ) y en las dimensiones manifestaciones psicosomáticas ( $\omega=.818$ ), motivación laboral ( $\omega=.805$ ), condiciones laborales ( $\omega=.770$ ) y demanda laboral ( $\omega=.867$ ), lo cual evidencia que el cuestionario de estrés laboral cuenta con evidencia de confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

Primero se realizó la validación de los instrumentos mediante juicio de 5 expertos. Para el procedimiento de la recolección de los datos se siguieron los siguientes pasos:

Solicitud de permiso y autorización al director del Hospital Municipal mediante oficio escrito para aplicación de encuestas al personal de salud

Elaboración del cuestionario de estrés laboral y el cuestionario de calidad de atención ejercida.

Se realizó la validación de los instrumentos mediante juicio de 5 expertos.

Consentimiento informado y explicación de la finalidad del estudio al personal sanitario del hospital.

Se realizó prueba piloto mediante la aplicación de las encuestas al personal médico y de enfermería del hospital, una vez aprobada la solicitud de autorización por el director del hospital.

Luego se procedió a la tabulación de la Información mediante el programa IBM-SPSS v25 para posterior a ello poder generar las respectivas tablas y gráficos estadísticos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Primeramente, se procedió a revisar y comprobar el apropiado llenado de los instrumentos que se usaran y de esta manera serán excluidos los elementos que no estén bien contestados o falten de responder.

Luego de eso los datos obtenidos serán examinados y analizados mediante el programa SPSS v25, y JASP para realizar el procesamiento de datos.(Hernández et al., 1991)

Posteriormente se utilizará el programa Excel para realizar la revisión de dicha base de datos con el objetivo de identificar alguna respuesta que se encuentre fuera de los lineamientos.

Para determinar la evidencia de validez de contenido se ha trabajado con el índice de acuerdo de Aiken, aceptándose ítems superiores a .80. En la exploración de confiabilidad por consistencia interna, se ha empleado el Coeficiente Omega McDonald.

Para el análisis descriptivo se ha utilizado frecuencias, porcentajes presentados en histograma. Para el análisis correlacional se ha realizado un análisis preliminar con la finalidad de evaluar la normalidad de los datos y dado que difiere significativamente de una curva normal, se aplicó el estadígrafo no paramétrico de

Coeficiente de correlación de rangos de Spearman. Así mismo para respectiva prueba de hipótesis se ha trabajado con nivel de significancia de .01 y .05. Para determinar el grado de correlación se ha trabajado con el tamaño del efecto de Cohen.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se solicitará la respectiva autorización por escrito al director de la unidad médica para efectuar la investigación, y poder obtener los respectivos datos estadísticos, así como para realizar el abordaje hacia los profesionales sanitarios del Hospital Municipal.

Así mismo necesitaremos el consentimiento previo de los diferentes trabajadores de salud aprobando su participación mediante el consentimiento informado. Así mismo respetando la integridad de los usuarios que participen mediante las normas éticas y legales. (Miranda-Rosario, 2018)

El presente estudio está determinado por el informe de Belmont (1979) cuyo propósito es proteger la integridad de los usuarios participantes mediante los principios éticos básicos los cuales se refieren a aquellos que se utilizan como defensa básica para los varios principios éticos y valoraciones de las acciones humanas entre los cuales tenemos: los principios de respeto a las personas en el que incluye la autonomía, principio de beneficencia y de justicia. (National Institutes of Health, 2004)

El principio de autonomía representa el valor o la importancia a las opiniones y elecciones de personas autónomas, dando así la libertad de decisión. Y en cuanto al principio de beneficencia el cual implica no sólo venerar y respetar sus decisiones sino también minimizando riesgos para los sujetos implicados en la investigación.

Y el principio de justicia en el cual se brindará una trata equitativa e igualitaria de los participantes sin exposición a algún riesgo. (Fernandez, 2020)

Y por último Beauchamp y Childress (1979) refiere que el principio de no maleficencia el mismo que implica no infringir daño de forma intencional. (Siurana, 2010)

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis Inferencial

#### Objetivo General:

*Determinar la relación entre estrés laboral y calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021*

**Tabla 1**

**Coeficiente Rho Spearman de Pearson estrés laboral y calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021**

		Calidad De Atención Ejercida
<b>Estrés laboral</b>	Correlación Rho	,159
	Sig. (bilateral)	,159
	N	80

#### Criterio de Decisión

p-valor  $< \alpha$  (.05): Se acepta la HA: Existe relación entre estrés laboral y calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021

p-valor  $\geq \alpha$  (.05): Se Acepta la Ho= No existe relación entre estrés laboral y calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021

#### Interpretación

En la tabla 1 se observa que en el análisis inferencial de la correlación de Pearson entre estrés laboral y calidad de atención ejercida en profesional sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021, se encontró un p valor de .159  $>$ .05, por tanto, se admite la hipótesis Nula, lo cual significa que existe una relación no significativa con tamaño del efecto pequeño ( $r=.159$ ;  $p>.05$ ), es decir el estrés laboral y calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil son independientes.



**Objetivo específico 1:** Determinar la relación entre la dimensión manifestaciones psicosomáticas y las dimensiones de calidad de atención ejercida *en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021*

**Tabla 2**

Coeficiente Rho Spearman entre la dimensión manifestaciones psicosomáticas y las dimensiones de calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021

		Humana	Técnica	Confort
<b>Manifestaciones Psicosomáticas</b>	<b>Coeficiente Rho</b>	-,038	,020	-,100
	<b>Sig. (bilateral)</b>	,741	,863	,378
	<b>N</b>	80	80	80

**Criterio de Decisión**

p-valor <  $\alpha$  (.05): Se acepta la HA: Existe relación entre la dimensión manifestaciones psicosomáticas y las dimensiones de calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021

p-valor  $\geq \alpha$  (.05): Se Acepta la Ho= No existe relación entre la dimensión manifestaciones psicosomáticas y las dimensiones de calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021

**Interpretación**

En la tabla 2 se observa en el análisis inferencial de la correlación de Spearman entre la dimensión manifestaciones psicosomáticas y las dimensiones de calidad de atención ejercida *en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021*, se encontró un p valor de .741>.05 (entre manifestaciones psicosomáticas y humana), .863>.05 (entre manifestaciones psicosomáticas y técnica) >.05, .378 (entre manifestaciones psicosomáticas y confort) >.05,por tanto, se acepta la hipótesis Nula, lo cual representa una relación no significativa entre la dimensión manifestaciones psicosomáticas y las dimensiones de calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021.

**Objetivo específico 2:** Determinar la relación entre la dimensión motivación laboral y las dimensiones de calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021

**Tabla 3**

Coeficiente Rho Spearman entre la dimensión motivación laboral y las dimensiones de calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021

		Humana	Técnica	Confort
<b>Motivación laboral</b>	Coeficiente Rho	,248*	,095	,099
	Sig. (bilateral)	,027	,400	,383
	N	80	80	80

### Criterio de Decisión

p-valor  $< \alpha$  (.05): Se acepta la HA: Existe relación entre la dimensión motivación laboral y las dimensiones de calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021

p-valor  $\geq \alpha$  (.05): Se acepta la Ho= No existe relación entre la dimensión motivación laboral y las dimensiones de calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021

### Interpretación

En la tabla 3 se observa en el análisis inferencial de la correlación de Spearman entre la dimensión motivación laboral y las dimensiones de calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021, se encontró un p valor de .027  $<$ .05 en la relación entre motivación laboral y dimensión humana; lo cual significa que se acepta la hipótesis alterna, por ende existe una relación estadísticamente significativa positiva con tamaño del efecto pequeña (Rho=,248;  $p <$ .05); y un p-valor de .400  $>$ .05 entre motivación laboral y dimensión técnica, y p-valor de .383  $>$ .05, entre motivación laboral y confort, por tanto en la relación entre motivación laboral con las dimensiones técnica y confort se acepta la hipótesis Nula, lo cual significa que existe una relación no significativa con tamaño del efecto trivial.

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación entre la dimensión condiciones laborales y las dimensiones de calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021

**Tabla 4**

Coeficiente Rho Spearman entre la dimensión condiciones laborales y las dimensiones de calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021

		<b>Humana</b>	<b>Técnica</b>	<b>Confort</b>
<b>Condiciones laborales</b>	Coeficiente Rho	,086	,126	,185
	Sig. (bilateral)	,446	,267	,100
	N	80	80	80

**Criterio de Decisión**

p-valor <  $\alpha$  (.05): Se acepta la HA: Existe relación entre la dimensión condiciones laborales y las dimensiones de calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021

p-valor  $\geq \alpha$  (.05): Se Acepta la Ho= No existe relación entre la dimensión condiciones laborales y las dimensiones de calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021

**Interpretación**

En la tabla 4 se observa en el análisis inferencial de la correlación de Spearman entre la dimensión condiciones laborales y las dimensiones de calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021, se encontró un p valor de .446>.05 (entre condiciones laborales y humana), .267>.05 (entre condiciones laborales y técnica) y .100 (entre condiciones laborales y confort) >.05,por tanto, se acepta la hipótesis Nula, lo cual significa que existe una relación no significativa entre la dimensión condiciones laborales y las dimensiones de calidad de atención ejercida satisfacción en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021.

**Objetivo específico 4:** Determinar la relación entre la dimensión demanda laboral y las dimensiones de calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021

**Tabla 5**

Coeficiente Rho Spearman entre la dimensión demanda laboral y las dimensiones de calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021

		Humana	Técnica	Confort
Condiciones laborales	Coeficiente Rho	,178	,210	,307**
	Sig. (bilateral)	,115	,061	,006
	N	80	80	80

**Criterio de Decisión**

p-valor <  $\alpha$  (.05): Se acepta la HA: Existe relación entre la dimensión demanda laboral y las dimensiones de calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021

p-valor  $\geq \alpha$  (.05): Se Acepta la Ho= No existe relación entre la dimensión demanda laboral y las dimensiones de calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021

**Interpretación**

En la tabla 5 se observa en el análisis inferencial de la correlación de Spearman entre la dimensión condiciones laborales y las dimensiones de calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021, se encontró un p valor de .006 <.01 en la relación entre demanda laboral y dimensión confort; lo cual significa que se acepta la hipótesis alterna, por ende existe una relación estadísticamente significativa positiva con tamaño del efecto mediano (Rho=,307; p<.05); y un p-valor de .115 >.05 entre demanda laboral dimensión humana, y p-valor de .061 >.05, entre demanda laboral y dimensión técnica, por tanto en la relación entre demanda laboral con las dimensiones humana y técnica se acepta la hipótesis Nula, lo cual significa que existe una relación no significativa con tamaño del efecto pequeño.

## 4.2. Análisis Descriptivo

**Tabla 6**

Estadísticos descriptivos de los niveles de estrés laboral y sus dimensiones en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil

	<b>N</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Manifestaciones psicosomáticas	80	81,25 %	18,75%	0 %
Motivación laboral	80	47,5 %	48,8%	3.8 %
Condición laboral	80	82.50 %	17.50%	0%
Demanda laboral	80	86.25 %	13.25%	0%
<b>Dimensión global</b>	80	78,8 %	21.2%	100%

### Descripción

En la presente tabla se presenta la descripción estadística de los niveles de estrés laboral y sus dimensiones en las que tenemos los siguientes porcentajes: dimensión manifestaciones psicosomáticas se observa que la dimensión manifestaciones psicosomáticas del estrés laboral influyen en el personal sanitario en un nivel “Bajo “con un 81.25% en un y un 18.75% en un nivel “Medio”. En dimensión motivación laboral influye en el personal sanitario en un nivel “Bajo” con un 47.50%, en un nivel “Medio” con un 48.8% y un nivel “Alto” solo con un 3.8%.

En la dimensión condición laboral del estrés laboral influye en el personal sanitario en un 82.50% en un nivel “Bajo “, y un 17.50% en un nivel “Medio”. En la dimensión demanda laboral del estrés laboral influye en el personal sanitario en un 86.25% en un nivel “Bajo “, y un 13.75% en un nivel “Medio”.

Y por último en cuanto al nivel global de estrés laboral en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021. Se observa que 78.75% presenta un nivel bajo de estrés laboral y el 21.25% presenta un nivel medio.

**Tabla 7**

Estadísticos descriptivos de la calidad de atención ejercida del personal sanitario de un Hospital Municipal de Guayaquil.

	<b>N</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
<b>Condición humana</b>	80	0 %	0%	100%
<b>Técnica</b>	80	0 %	0%	100%
<b>Confort</b>	80	0 %	0%	100%
<b>Dimensión global</b>	80	0 %	0%	100%

**Descripción**

En la presente tabla se observa que el 100 % de personal asistencial de un hospital municipal de Guayaquil presenta nivel alto en cuanto a la calidad de atención ejercida.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre estrés laboral y calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021, los resultados obtenidos han cumplido con los parámetros adecuados de una investigación científica y revelan la opinión del personal sanitario del Hospital.

Los datos fueron sometidos a prueba de normalidad determinándose que dichos datos tienen una distribución no normal y por tanto para el análisis correlacional corresponde utilizar el estadígrafo no paramétrico denominado Coeficiente de rangos (Rho) de Spearman.

En conclusión, en relación al objetivo general se observa en el análisis inferencial de la correlación de Pearson entre estrés laboral y calidad de atención ejercida se obtuvo un p valor de  $.159 > .05$ , por tanto, se admite la hipótesis Nula, lo cual representa que existe una relación no significativa con tamaño del efecto pequeño ( $r=.159$ ;  $p>.05$ ), es decir el estrés laboral y calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil son independientes, el mismo que se lo puede contrastar con el estudio de Cárdenas (2020) en el cual su objetivo fue analizar la incidencia que existe de estrés laboral en el personal de salud de primer nivel de atención y en donde los resultados fueron que los trabajadores presentaban un pequeño nivel de estrés 60%, 21, 11% nivel medio y 17.78% estrés propiamente dicho y un 1.1% alto nivel de estrés.

Además se pudo observar al momento de analizar el nivel de estrés de acuerdo a la profesión del trabajador que se presentaban porcentajes de estrés mayormente en médicos y en el personal de obstetricia.

En cuanto al primer objetivo específico se observó que de los 80 profesionales sanitarios que fueron encuestados se obtuvo que un 78.75% presenta un nivel bajo de estrés laboral y el 21.25% presenta un nivel medio, el cual coincide con el estudio de Aldrete (2018) en el que solo el 36,4 % de los participantes resultaron con estrés laboral así mismo contrasta con el estudio de Díaz (2020) en el que el estrés laboral en personal de salud se logró observar que un 46.3% presenta un

nivel medio de estrés laboral y un 53,8% presenta estrés laboral sanitario alto. Existiendo una relación la misma que fue positiva entre el nivel de estrés laboral sanitario y el nivel de calidad de atención percibida por usuarios de dicho nosocomio, y la misma que se pudo dar por la correlación de Spearman que fue positiva media entre las variables en estudio, evidenciándose así una correlación no significativa.

Por otro lado, tenemos el segundo objetivo el cual es determinar los niveles de las dimensiones de la variable estrés laboral por lo que tenemos lo siguiente en cuanto a la dimensión manifestaciones psicosomáticas se observó que esta se encuentra en un 81.25% en un nivel “Bajo “y un 18.75% en un nivel “Medio”. En cuanto a la segunda dimensión se observa que la dimensión motivación laboral del estrés laboral está en un 47.50% en un nivel “Bajo “, un 48.75% en un nivel “Medio” y 3.75% en nivel “Alto”. En cuanto a la tercera dimensión se observó que la dimensión condición laboral del estrés laboral se encuentra en un 82.50% en un nivel “Bajo “, y un 17.50% en un nivel “Medio” y por último tenemos que la dimensión demanda laboral se encuentra en un 86.25% en un nivel “Bajo “, y un 13.75% en un nivel “Medio”. Estos resultados contrastan con el estudio realizado por Loysa (2020) en el cual su objetivo fue establecer la relación que existe entre estrés laboral y desempeño laboral, y en el cual se logró concluir que hay una analogía significativa negativa baja del estrés laboral en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, obteniéndose como resultado que un 41.11% presenta un nivel de desgaste emocional medio, un 26.39% un nivel alto y el 32.48% un nivel de desgaste emocional bajo. En cuanto a la dimensión condición laboral un 42.63% presenta un nivel medio, el 27.41% un nivel alto y 29.94% un nivel bajo. Por otro lado la dimensión desmotivación laboral se encontró en un nivel bajo con un 37.56%, nivel medio 33.50% y el 28.93% obtuvo un nivel alto. Y por último en cuanto a la dimensión de demanda laboral en la cual predominó el nivel medio en un 37.56%, el 34.51% en un bajo nivel y el 27.91% con un alto nivel.

En cuanto al tercer objetivo el cual es identificar los niveles de la calidad de atención ejercida del personal de salud tenemos que el 100 % de personal asistencial de un



hospital municipal de Guayaquil presenta nivel alto en cuanto a la calidad de atención ejercida lo que coincide con el estudio de Irazábal (2018) en el se dieron como resultado que el 66% se encuentra satisfecho con la atención recibida, por lo que se llegó a la conclusión que a pesar de los estresores laborales que se observaron en el personal de enfermería este no tiene mucho poder en la percepción de la calidad de atención debido a que los usuarios indicaron encontrarse conformes con la atención brindada. Así mismo se encontró que la satisfacción junto a las condiciones del servicio y la disponibilidad de materiales está en un nivel satisfactorio con un 56% y así mismo 58% respectivamente, y para los pacientes suele ser poco satisfactoria en todo lo que compete a los diferentes trámites para el ingreso, encontrándose así en un 35% en lo que corresponde a la asignación de una cama y el tiempo de espera en un 34%.

Por otro lado tenemos el cuarto objetivo específico que consiste en establecer la relación de las dimensiones de estrés laboral tenemos los siguiente: en cuanto a la dimensión manifestaciones psicósomáticas y las dimensiones de calidad de atención ejercida en personal sanitario se encontró un p valor de  $.741 > .05$  (entre manifestaciones psicósomáticas y humana),  $.863 > .05$  (entre manifestaciones psicósomáticas y técnica)  $> .05$ ,  $.378$  (entre manifestaciones psicósomáticas y confort)  $> .05$ , por lo cual, se admite la hipótesis Nula, significando que hay una relación no significativa entre la dimensión manifestaciones psicósomáticas y las dimensiones de calidad de atención ejercida, el mismo que podemos contrastar con el estudio de Fernández (2015) cuyo objetivo fue establecer el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional del área de enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, obteniéndose como resultado que hay una analogía con el nivel de estrés y el desempeño laboral ( $p=0.000 < 0.05$ ) del personal de enfermería que labora en el nosocomio, quedando así ( $r = -0.778$ ) siendo de tipo alta e inversa, esto quiere decir que, al haber un mayor grado de estrés laboral, existirá un menor desempeño en las labores ejercidas.

En relación a nuestro quinto objetivo específico el mismo que consiste en establecer la relación que existe con la dimensión motivación laboral y las dimensiones de

calidad de atención ejercida en personal sanitario se encontró un p valor de .027 <.05 en la relación entre motivación laboral y dimensión humana; lo que quiere decir que se acepta la hipótesis alterna, por ende existe una relación estadísticamente significativa positiva con tamaño del efecto pequeña ( $Rho=.248$ ;  $p<.05$ ); y un p-valor de .400 >.05 entre motivación laboral y dimensión técnica, y p-valor de .383 >.05, entre motivación laboral y confort, por tanto en la relación entre motivación laboral con las dimensiones técnica y confort se acepta la hipótesis Nula, lo cual significa que existe una relación no significativa con tamaño del efecto trivial, podemos contrastar los resultados con el estudio de Mosqueira (2018) el mismo que realizó un trabajo investigativo con la intención de establecer cuál es la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y la calidad de cuidado por parte del área de enfermería al niño/a hospitalizados en emergencia de un Hospital de Trujillo en el cual se obtuvieron como resultado un nivel medio de estrés laboral en personal de enfermería de un 73.9% y un nivel de estrés laboral bajo en un el 26.1%; por otro lado el 60.9% correspondiente a la calidad de cuidado enfermero lo que significa que fue deficiente y así mismo fue del 39.1% que es bueno; es así que se observó de que existe una relación altamente significativa ( $P<0.05$ ) entre el nivel de estrés laboral y la calidad de cuidado por parte de enfermería al niño hospitalizado en el área de emergencia de dicho nosocomio.

En cuanto al sexto objetivo específico que consiste en determinar la relación entre la dimensión condiciones laborales y las dimensiones de calidad de atención ejercida en personal sanitario se encontró un p valor de .446>.05 (entre condiciones laborales y humana), .267>.05 (entre condiciones laborales y técnica) y .100 (entre condiciones laborales y confort) >.05 por tanto, se admite la hipótesis Nula, lo cual significa que existe una relación no significativa entre la dimensión condiciones laborales y las dimensiones de calidad de atención ejercida. Dichos resultados se contrastan con el trabajo investigativo de Díaz (2020) realizado en Vines con la finalidad de determinar la relación entre el nivel de estrés laboral en personal sanitario y el nivel de calidad de atención percibida por los distintos usuarios del Hospital Básico de Vines, en época de pandemia del COVID-19, en el cual se observó que hay una correlación positiva media ,120 entre estrés laboral del

personal de salud y calidad de atención que perciben los usuarios, no significativa ,290 concluyendo así que la calidad de atención se encuentra en un nivel deficiente con el 1,1 %, en un nivel medio representado por el 27,3% de y un nivel alto en el 71,6%. Así mismo en dicho estudio se rechaza la hipótesis que nos decía sobre la relación directa que existía entre las diferentes apreciaciones de las dimensiones del estrés en el ámbito laboral y la calidad de atención percibida por pacientes, ya que ninguna de las correlaciones entre las dimensiones de las variables en estudio fueron considerables, ni significativas y por otro lado las las dimensiones que más correlación presentaron son las de atributos de efecto constante y la dimensión seguridad.

Y en cuanto al séptimo objetivo específico que consiste en determinar la relación entre la demanda laboral y las dimensiones de calidad de atención ejercida en personal sanitario se encontró un p valor de  $.006 < .01$  en la relación entre demanda laboral y dimensión confort; lo cual significa que se acepta la hipótesis alterna, por ende existe una relación estadísticamente significativa positiva con tamaño del efecto mediano ( $Rho = .307$ ;  $p < .05$ ); y un p-valor de  $.115 > .05$  entre demanda laboral dimensión humana, y p-valor de  $.061 > .05$ , entre demanda laboral y dimensión técnica, por tanto en la relación entre demanda laboral con las dimensiones humana y técnica se acepta la hipótesis Nula, lo cual significa que existe una relación no significativa con tamaño del efecto pequeño el mismo que se contrasta con el estudio de Morocho (2015) en Guayaquil en el cual su objetivo fue el estrés en el ámbito laboral y su incidencia en la calidad del servicio brindado en las áreas Quirúrgica y Postoperatorio del hospital Teodoro Maldonado Carbo de la ciudad de Guayaquil en el cual sus resultados revelaron que un 69 % padecen de estrés en niveles altos, 26 % poseen estrés en un nivel moderado y el 5% tiene estrés en un nivel leve, concluyendo así que hay un alto nivel de estrés laboral en el personal de enfermería de dicho nosocomio.

## VI. CONCLUSIONES

Con el presente estudio se llegó a las conclusiones emitidas a continuación:

1. Existe una correlación no significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil ( $r = .159$ ;  $p > .05$ )
2. Existe una relación no significativa relación entre la dimensión manifestaciones psicosomáticas y las dimensiones de calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021., se encontró un p valor de  $.741 > .05$  (entre manifestaciones psicosomáticas y humana),  $.863 > .05$  (entre manifestaciones psicosomáticas y técnica)  $> .05$ ,  $.378$  (entre manifestaciones psicosomáticas y confort)  $> .05$
3. Entre la dimensión manifestaciones psicosomáticas y las dimensiones de calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021. , se encontró p valor de  $.027 < .05$  en la relación entre motivación laboral y dimensión humana; lo cual significa que se admite la hipótesis alterna, por ende existe una relación estadísticamente significativa positiva con tamaño del efecto pequeña ( $Rho = .248$ ;  $p < .05$ ); y un p-valor de  $.400 > .05$  entre motivación laboral y dimensión técnica, y p-valor de  $.383 > .05$ , entre motivación laboral y confort, por tanto en la relación entre motivación laboral con las dimensiones técnica y confort se acepta la hipótesis Nula, lo cual significa que existe una relación no significativa con tamaño del efecto trivial.
4. Existe una relación no significativa entre la dimensión condiciones laborales y las dimensiones de calidad de atención ejercida satisfacción en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021, se encontró un p valor de  $.446 > .05$  (entre condiciones laborales y humana),  $.267 > .05$  (entre condiciones laborales y técnica) y  $.100$  (entre condiciones laborales y confort)  $> .05$ , por tanto, se admite la hipótesis Nula,
5. Se encontró un p valor de  $.006 < .01$  en la relación entre demanda laboral y dimensión confort; lo cual significa que se acepta la hipótesis alterna, por ende existe una relación estadísticamente significativa positiva con tamaño del efecto mediano ( $Rho = .307$ ;  $p < .05$ ); y un p-valor de  $.115 > .05$  entre demanda laboral dimensión humana, y p-valor de  $.061 > .05$ , entre demanda laboral y dimensión

técnica, por tanto en la relación entre demanda laboral con las dimensiones humana y técnica se acepta la hipótesis Nula, lo cual significa que existe una relación no significativa con tamaño del efecto pequeño.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere continuar con investigaciones enfocadas al diseño y validación de programas de prevención del estrés laboral en personal sanitario, así como en la calidad de atención que se ofrece al usuario o paciente.
2. Así mismo se sugiere analizar el objeto de estudio en diferentes unidades hospitalarias de nuestra ciudad como de todo el Ecuador, de modo que nos permita conocer cuál es el nivel de estrés en el que se encuentran los profesionales sanitarios y así poder mejorar la calidad de atención.
3. Se sugiere a la unidad dar el cumplimiento de las pausas activas para de esa forma no aumentar el estrés laboral en el personal.
4. A los profesionales sanitarios se les sugiere cumplir con las normas de calidad para la atención de los usuarios.

## REFERENCIAS

- Abanto, Y. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018*. Universidad Cesar Vallejo.
- Alcalde, J. (2010). *ESTRÉS LABORAL Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo*. Plan Integral de Salud Mental de Andalucía. [https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud\\_5af958726e177\\_estres\\_laboral\\_informe\\_pslt.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud_5af958726e177_estres_laboral_informe_pslt.pdf)
- Aldrete, M., Navarro, C., Gonzalez, R., Leon, S., & Hidalgo, G. (2017). Estrés y salud en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 18, 35–43. <http://revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsyt/article/view/7/6>
- Alvar, N. (2019). *Calidad en la atención del paciente*. Scribd. <https://es.scribd.com/document/400275176/calidad-en-la-atencion-del-paciente>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M., & Miranda-Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia Mexico*, 62(2), 201–206.
- Avila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista CONCIENCIA*, 2, 115–124. [http://www.scielo.org.bo/pdf/rcfb/v2n1/v2n1\\_a13.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rcfb/v2n1/v2n1_a13.pdf)
- Brunet, I. (1999). El clima de trabajo en las organizaciones: definiciones, diagnóstico y consecuencias. In E. Trillas (Ed.), *El clima de trabajo en las Organizaciones*.
- Buendía, L., Colás, M., & Hernandez, F. (1998). *MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN EN PSICOPEDAGOGÍA* (McGraw-Hil).
- Cachiguango, C. (2018). *Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería hospital Alberto Correa Cornejo 2018*. [Universidad Técnica del Norte]. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10129>

- Cadena-Iñiguez, P., Rendón-Medel, R., Aguilar-Ávila, J., Salinas-Cruz, E., De La Cruz-Morales, F., & Sangerman-Jarquín, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603–1617. <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
- Cardenas, J. (2019). *Incidencia del estrés laboral en el personal de primer nivel de atención del Distrito 12d05 Palenque – Vinces - Salud, enero - junio 2019*. [Universidad Internacional del Ecuador]. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4087/1/T-UIDE-2301.pdf>
- Cárdenas, L., Montoya, D., & Aguirre, D. (2019). Funciones frontales, condiciones laborales y estrés laboral: ¿mediación, moderación o efecto? *Psicología Desde El Caribe*, 36(2), 149-176. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v36n2/2011-7485-psdc-36-02-149.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*.
- Choroco, S. (2019). *Motivación y estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de medicina*. [Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39584/choroco\\_bs.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39584/choroco_bs.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Dandan, S., Dongliang, Y., Yafen, L., Jie, Z., Wenqing, W., Quanliang, W., Nan, L., Ailin, C., Haichen, W., & Qingyun, Z. (2020). *Psychological impact of 2019 novel coronavirus (2019-nCoV) outbreak in health workers in China*. NCBI. <https://doi.org/10.1017/S0950268820001090>
- Díaz, G. (2018). *Estrés laboral sanitario y calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020*. [Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53303/Díaz\\_RG N - SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53303/Díaz_RG N - SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Espíndola, A., Treuherz, A., Toshiyuki, R., Gonzalez, D., & Mújica, O. (2020). Nuevos Descriptores en Ciencias de la Salud para clasificar y recuperar información sobre equidad. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 44, 1–5.



<http://decs.bvsalud.org/E/HOMEPAGEE.HTM>

- Fariño-Cortez, J., Cercado-Mancero, A., Vera-Lorentti, E., Valle-Flores, J., & Ocaña-Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*, 39(32), 22.
- Fernandez, G. (2015). *Estrés laboral y desempeño laboral en profesionales de enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015*. [Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7102/Fernandez\\_RGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7102/Fernandez_RGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fernandez, N. (2020). *Informe Belmont sobre Psiquiatría Legal*. <https://revistadigital.inesem.es/juridico/informe-belmont/>
- Gallo, C. (2021). *¿Qué ha mostrado la pandemia de los sistemas de salud en América Latina?* France24. <https://www.france24.com/es/américa-latina/20210329-salud-america-latina-pandemia-crisis-coronavirus>
- García-Moran, M., & Gil-Lacruz, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Revista Persona*, 19, 11–30. <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>
- García, C., & Barrera, L. (2020). Analysis of user care in health centers in the province of manabí-ecuador. *Enfermería Investiga*, 5(4), 5–10.
- García, J., Díaz, E., Rubio, S., & Luceño, L. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *Revista de Psicología y Psicopedagogía*, 3, 95–108. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1071126>
- Guadalupe, J., & Vaca, G. (2018). *Estrés laboral y ansiedad en el personal de enfermería del instituto psiquiátrico Sagrado Corazón período 2017 - 2018* [Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4918/1/UNACH-EC-FCS-PSC-CLIN-2018-0004.pdf>
- Guía, H. (2018). *Estrés laboral y satisfacción de los usuarios externos del centro de*

salud clas tti, Perú 2018. [Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34406/guia\\_ah.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34406/guia_ah.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Editorial).

Hernandez, H., & Pascual, A. (2018). validation of a research instrument for the design of a self-assessment methodology for the environmental management system. *Revista de Investigacion Agraria y Ambiental*, 9(1), 158–162.  
[https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.22490/21456453.2186](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.22490/21456453.2186)

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (1991). Metodologia de la investigacion. In *Metodologia de la investigacion* (McGRAW-HIL, pp. 4–28).

Huamaní, A. (2018). Stress and labor satisfaction in nursing, critical services of a clinic from lima. *Ciencia y Arte de Enfermería*, 3, 38–43. [https://doi.org/DOI: 10.24314/rcae.2018.v3n1.0](https://doi.org/DOI:10.24314/rcae.2018.v3n1.0)

International Labour Organization. (2016). *Estres en el trabajo: Un reto colectivo*. Ginebra OIT. <https://www.ilo.org/>

Irazabal, E., & Leano, C. (2019). *Factores laborales estresantes en el profesional de Enfermería y su influencia en la percepción de calidad de atención a los pacientes del servicio de hospitalización clínica del Hospital General IESS Quito Sur, Quito, abril 2018* [Universidad Central del Ecuador].  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18518/1/T-UCE-0014-CME-072.pdf>

Karasek, R. (1979). Demandas laborales, latitud de decisión laboral y tensión mental: implicaciones para el rediseño laboral. *JSTOR*, 24(2), 285–308.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.2307/2392498>

La Red, D. (2017). ¿Cuáles son los métodos preferidos para el modelado de preferencias? – Estudio de la comparación entre pares frente a la valoración directa. *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies (IJISEBC)*, 1, 7–20.

- Loayza, M. (2020). *Efecto del estrés laboral en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, 2020*. [Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57618?show=full>
- Marín, A., & Usma, L. (2012). *El Estrés En El Personal De Salud Y Su Relación Con La Calidad En La Atención Del Paciente*. Universidad CES.  
[https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/1151/2/Estres\\_personal\\_salud.pdf](https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/1151/2/Estres_personal_salud.pdf)
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38–47.  
<https://doi.org/> <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Miranda-Rosario, S. (2018). Fundamentos morales, éticos y legales en la consejería: Componentes esenciales para la toma de decisiones profesionales. *Revista Griot*, 11(1), 70–86.  
<https://revistas.upr.edu/index.php/griot/article/view/13735>
- Monterrosa-Castro, Á., Dávila-Ruiz, R., Mejía, A., Contreras-Saldarriaga, J., Mercado-Lara, M., & Flores-Monterrosa, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *MedUnab*, 23(2), 195–213. <https://doi.org/> <https://doi.org/10.29375/01237047.3890>
- Morocho, C. (2015). *El estrés laboral del personal de enfermería y su incidencia en la calidad de servicio que se ofrece en el Hospital “Dr. Teodoro Maldonado Carbo”, de Guayaquil*. [UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO].  
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/1722/T-UTB-CEPOS-MGSS-000028.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mosqueira, C. (2018). *Estrés laboral y calidad de cuidado de enfermería al niño/a hospitalizado en emergencia, 2018*. [Universidad Nacional de Trujillo].  
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11775/2E504.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- National Institutes of Health. (2004). *The Belmont Report: Ethical Principles and Guidelines for the Protection of Human Subjects of Research (April 18, 1979)*.

- Bio. Etica. <https://www.bioeticaweb.com/the-belmont-report-ethical-principles-and-guidelines-for-the-protectionof-human-subjects-of-research-april-18-1979/>
- Organizacion Mundial de la Salud. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Otzen, T., & Manterol, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *In. J. Morphol*, 35(1), 227–232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Piñeiro, M. (2013). Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. *Enfermería Global*, 12, 125–150.
- Puli, L. (2020). *Prevalencia Del Síndrome de burnout en la unidad de emergencia del hospital general san francisco iess en quito, durante la contingencia viral por el sars-cov-2 (covid 19)*. [Universidad Internacional SEK]. [https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4179/1/Puli\\_Avila\\_Lourdes\\_Jeanneth.pdf](https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4179/1/Puli_Avila_Lourdes_Jeanneth.pdf)
- Quijije, R., Vargas, G., Olaya, M., & Cando, N. (2020). Evaluación de estrés en el personal Médico hospitalario ante el covid-19. *Revista UNIVERSIDAD, CIENCIA y TECNOLOGÍA*, 24, 96–101. <https://doi.org/10.47460/uct.v24i106.401>
- Ramirez, E. (2020). *Estrés laboral y cuidado humanizado en personal de enfermería de un hospital de Guayaquil en Tiempos COVID-19, 2020*. Universidad Cesar Vallejo.
- Riquelme, A., Soto, M., Torres, M., & Luengo, C. (2019). Condiciones de trabajo y estres laboral en madres academicas universitarias. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 20(3), 26–34.
- Rodríguez, R., & Rivas, S. de. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 57, 72–88. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>

- Rugel, M. (2020). *Resiliencia y estrés laboral en tiempos de Covid 19 en usuarios internos asistenciales en el Hospital Básico de Salitre, 2020* [Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56653/Rugel\\_IMF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56653/Rugel_IMF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sarsosa-Prowesk, Kewy y Charria-Ortiz, V. (2018). Estrés ocupacional en el personal de salud de cuatro instituciones de salud de nivel III de Cali en Colombia. *Revista Universidad y Salud, 20*, 44–52.
- Siurana, J. (2010). Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. *Veritas, 22*, 121–157.  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/veritas/n22/art06.pdf>
- Suarez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., & Anchundia, R. (2019). Percepcion sobre calidad de la atencion en el centro de salud CAI III. *Percepción Sobre Calidad de La Atención En El Centro de Salud CAI III, 38*, 153–169. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153)
- Uribe, J., Patlan, J., & Garcia, A. (2015). Manifestaciones psicossomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta(path analysis). *Revista Contaduria y Administracion, 60(2)*, 447–467.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Estrés laboral</b>	Según la Organización Internacional del trabajo se define como una reacción de emociones y así mismo corporal que se encuentra originada por una desigualdad entre los requerimientos del trabajo apreciados y los instrumentos y competencias que la persona posee para afrontar dichos requerimientos (International Labour Organization, 2016)	Se define como todos los elementos que se asocian al estrés laboral, ya que el personal sanitario necesita trabajar en un ambiente que sea grato y condiciones óptimas, con los suficientes recursos para ejecutar sus diferentes tareas diarias, garantizando así un servicio de calidad y calidez hacia los pacientes. (Huamaní, 2018)	<b>Manifestaciones psicosomáticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento</li> <li>• Enojo</li> <li>• Depresión</li> <li>• Evasión</li> </ul>	<b>ESCALA DE LIKERT</b>
			<b>Motivación laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retribución no equitativa</li> <li>• Indiferencia de los superiores</li> <li>• Insatisfacción</li> <li>• Frustración</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Impotencia</li> </ul>	
			<b>Condiciones laborales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente laboral</li> <li>• Tiempo</li> <li>• Adaptación</li> </ul>	
			<b>Demanda laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobrecarga laboral</li> <li>• Falta de concentración</li> <li>• Cumplimiento de exigencias</li> </ul>	
<b>Calidad de atención</b>	se define como la apreciación y provisión de atención en salud eficiente, que sea ejecutada bajo normas de seguridad, así mismo que ofrezca de manera óptima un servicio llegando a ser así el producto final una salud de	Definición operacional: se define como una prestación de los diferentes servicios y que estos sean equitativos y balanceados de acuerdo a las diferentes guías de calidad que distinguen a los excelentes servicios de	<b>Humana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortesía</li> <li>• Confidencialidad</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Comprensión</li> </ul>	<b>Escala de Likert</b>
			<b>Técnica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionalismo</li> <li>• Fiabilidad</li> </ul>	

	calidad y calidez para el paciente.	salud que se brinda. (Espíndola et al., 2020)		<ul style="list-style-type: none"><li>• Credibilidad</li><li>• Seguridad</li></ul>	
			<b>Confort</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Integralidad</li><li>• Confortabilidad</li><li>• Empatía</li></ul>	

## Anexo 2. Matriz de Operacionalización de Variables

Pregunta de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Items	Población muestra	Enfoque, Tipo, Diseño	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
GENERAL	GENERAL	GENERAL						
¿Cómo influye el estrés laboral en la calidad de atención ejercida del personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil?	Determinar la influencia del estrés laboral en la calidad de atención ejercida del personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021	Existe relación entre estrés laboral y calidad de atención de ejercida en el personal sanitario de un Hospital Municipal de Guayaquil en tiempos de pandemia, 2021	Estrés laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manifestaciones psicosomáticas</li> <li>• Motivación laboral</li> <li>• Condiciones laborales</li> <li>• Demanda laboral</li> </ul>	80 profesionales de la salud	Método: cuantitativo  Tipo de estudio: transversal  Diseño: No experimental correlacional	Encuesta Cuestionario cerrado	Escala de Likert
ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS						
¿Cuál es el nivel de estrés laboral del personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil?	* Identificar los niveles de estrés laboral en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021	Existe relación entre las dimensiones demandas laborales, manifestaciones psicofisiológicas y condiciones laborales en la calidad de atención ejercida en el personal sanitario de un Hospital Municipal de Guayaquil en tiempos de pandemia, 2021						



<p>¿Cuál es la relación entre las demandas laborales y la calidad de atención ejercida del personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil?</p>	<p>¿Determinar la relación entre demandas laborales y la calidad de atención ejercida del personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil?</p>	<p>Existe relación entre la dimensión demanda laboral y calidad de atención de ejercida en el personal sanitario de un Hospital Municipal de Guayaquil en tiempos de pandemia, 2021</p>						
<p>¿Cuál es la relación entre las manifestaciones psicosomáticas y la calidad de atención ejercida del personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil?</p>	<p>Identificar la relación entre manifestaciones psicosomáticas y la calidad de atención ejercida del personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil?</p>	<p>Existe relación entre la dimensión manifestaciones laborales y calidad de atención de ejercida en el personal sanitario de un Hospital Municipal de Guayaquil en tiempos de pandemia, 2021</p>	<p>Calidad de atención ejercida del personal sanitario</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Humana</li> <li>• Técnica</li> <li>• Confort</li> </ul>				
<p>¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales del estrés y la calidad de atención ejercida del personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil?</p>	<p>¿Determinar la relación entre condiciones laborales y la calidad de atención ejercida del personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil?</p>	<p>Existe relación entre la dimensión condiciones laborales y calidad de atención de ejercida en el personal sanitario de un Hospital Municipal de Guayaquil en tiempos de pandemia, 2021</p>						

### Anexo 3.

#### Instrumento de recolección de datos

El siguiente cuestionario está dirigido al personal sanitario que se encuentre con disposición de colaborar con la investigación. La cual debe ser contestada con total sinceridad ya que el objetivo de esta investigación es poder determinar: "Influencia del estrés laboral en la calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021".

Su colaboración es totalmente voluntaria y completamente anónima.

De antemano agradezco su colaboración.

#### Consentimiento informado.

Marque con una (x) en el casillero con la opción que usted elija.

Estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

#### Cuestionario de estrés laboral

Marque con una (x) en el casillero con la opción que usted elija.

Nº	ÍTEM	1 Nunca	2 Casi nunca	3 Algunas veces	4 Casi siempre	5 Siempre
1	Termina agotado emocionalmente al final de la jornada					
2	Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo					
3	Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso					
4	Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo					
5	Me enojo con facilidad en el trabajo					
6	Estoy anímicamente agotado por mi trabajo					
7	Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo					
8	Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero					
9	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad					
10	Me siento sin ganas de ir a trabajar					
11	Me siento tenso solo de pensar en mi trabajo					
12	Es insuficiente la retribución (reconocimiento, incentivos o premios etc.) que recibo por mi esfuerzo					

13	Para ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo					
14	Es insuficiente el pago que recibo					
15	El esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo					
16	Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo					
17	Sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales					
18	Me es difícil dar resultado en las condiciones en las que trabajo					
19	Me siento desmotivado para realizar mi trabajo					
20	Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan					
21	Soy indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo					
22	El tiempo en el que debo dar respuestas a mis actividades es insuficiente					
23	Me siento indiferente por mejorar mi desempeño					
24	Estoy harto de mi trabajo					
25	Tengo ganas de cambiar de trabajo					
26	Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo					
27	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral					
28	Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución					
29	Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta					
30	Son excesivas las tareas a realizar					
31	Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo					
32	Pienso que son demasiadas actividades las que realizo					
33	Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea					
34	Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario					
35	El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio					
36	Haga lo que haga mi trabajo no es valorado					
37	Me siento rebasado por la dificultad de las tareas					
38	Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos					

Cuestionario extraído de (Abanto, 2018)

## Cuestionario de calidad de atención ejercida

Marque con una (x) en el casillero con la opción que usted elija.

Nº	INDICADORES/ITEMS	1 Nunca	2 Casi nunca	3 Algunas veces	4 Casi siempre	5 siempre
	<b>DIMENSION HUMANA</b>					
1	Brindo un trato cordial a los pacientes.					
2	Guardo discreción con los pacientes que atiendo					
3	Informo a los pacientes cuando voy a realizar algún procedimiento.					
4	Me intereso por comprender y resolver los problemas de los pacientes					
	<b>DIMENSIÓN TÉCNICA</b>					
5	Se interesa por cumplir con los requerimientos de los pacientes o usuarios					
6	Tengo una preparación profesional y técnica para atender al paciente					
7	Brindo información clara y veraz al paciente de acuerdo a sus necesidades					
8	Trato de transmitir confianza y seguridad a los pacientes que atiendo.					
	<b>DIMENSIÓN CONFORT</b>					
9	Cuido la privacidad del paciente					
10	Me preocupo por hacer sentir cómodo al paciente					
11	Me preocupo por las satisfacer las necesidades del paciente					

## ANEXO 4. Bondad de ajuste

Tabla 1

**Prueba de normalidad de la escala de estrés laboral y calidad de atención de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Manifestaciones psicosomáticas	,192	80	,000
Motivación laboral	,143	80	,000
Condiciones laborales	,309	80	,000
Demanda laboral	,240	80	,000
<b>Estrés laboral Global</b>	,171	80	,000
Humana	,446	80	,000
Técnica	,361	80	,000
Confort	,517	80	,000
<b>Calidad de atención ejercida</b>	,327	80	,000

Nota: K – S; Coeficiente Kolgomorov Smirnov; gl; Grado de libertad.

**Ho=** Los datos tienen una distribución normal.

**Hi=** Los datos no tiene de una distribución normal

### **Criterio de Decisión**

Para determinar la normalidad de las variables y dimensiones se basa en el siguiente postulado

P-valor  $\geq \alpha$  (.05) se acepta la Ho

P-valor  $< \alpha$  (.05) se acepta la Hi

### **Interpretación:**

En la tabla 1 se observa que en el análisis inferencial de la prueba de normalidad de las puntuaciones de las dimensiones de estrés laboral y calidad de atención ejercida, tienen p-valor de  $0.00 < \alpha$  (0.01) lo que significan que los datos tienen una distribución no normal y por tanto para el análisis correlacional corresponde utilizar el estadígrafo no paramétrico denominado Coeficiente de rangos (Rho) de Spearman.

## Anexo 5.

### Validez y confiabilidad del Instrumento de recolección de datos PRIMER INSTRUMENTO

#### INFORME DE EVIDENCIAS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

##### 1. FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Estrés Laboral
<b>Autor:</b>	Yesi Olanda Abanto Malaver (2018)
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Entre 5 minutos a 10 minutos.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Personal médico y de enfermería de un Hospital Municipal de Guayaquil Está compuesta por 5 dimensiones distribuidas en 38 ítems usando una escala de Likert reducida de 1 a 5 puntos

##### 2. EVIDENCIA DE VALIDEZ

###### 2.1 Validez de contenido

La evidencia de validez de contenido del Cuestionario de estrés laboral se realizó mediante juicio de expertos, conformado por cinco expertos con trayectoria en la docencia universitaria, quienes emitieron su valoración de 1 a 4 (1= No cumple con el criterio, 2 = Bajo Nivel, = 3. Moderado nivel= 4. Alto nivel) en claridad, coherencia y relevancia. Luego se evaluó los acuerdos de las valoraciones de los jueces a través del estadígrafo de Aiken, mediante la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

Siendo:

S = la sumatoria de si

Si = valor asignado por el juez i

n = número de jueces

c = número de valores en la escala de valoración

Los resultados de la validación de contenido se detallan a continuación:

**Tabla 1**

Coeficiente de Aiken para la validez de contenido en claridad, relevancia y coherencia de los ítems del Cuestionario de Estrés Laboral

<b>DIMENSIONES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>CLARIDAD UV AIKEN</b>	<b>RELEVANCIA UV AIKEN</b>	<b>COHERENCIA UV AIKEN</b>
<b>Manifestaciones psicosomáticas</b>	1	1	1	1
	2	1	1	1
	3	1	1	1
	4	1	1	1
	5	1	1	1
	6	1	1	1
	7	1	1	1
	8	1	1	1
	9	1	1	1
	10	1	1	1
	11	1	1	1
<b>Motivación laboral</b>	12	1	1	1
	13	1	1	1
	14	1	1	1
	15	1	1	1
	16	1	1	1
	17	1	1	1
	23	1	1	1
	24	1	1	1
	25	1	1	1
	26	1	1	1
	27	1	1	1
	28	1	1	1
	35	1	1	1
	36	1	1	1
	37	1	1	1
	38	1	1	1
	<b>Condiciones laborales</b>	18	1	1
19		1	1	1
20		1	1	1
21		1	1	1
22				
<b>Demanda laboral</b>	29	1	1	1
	30	1	1	1
	31	1	1	1
	32	1	1	1
	33	1	1	1
	34	1	1	1

Nota: V coeficiente de Aiken

En la presenta podemos observar los ítems del cuestionario de estrés laboral los mismos que presentan un coeficiente de Aiken en claridad, coherencia y relevancia de 1, lo cual significa que dichos ítems tienen 100% claridad, semántica y sintaxis adecuada y los ítems son importantes y deben ser incluidos en la ficha de registro de datos

## 2.2 Validez de constructo ítem test

Para el análisis de ítem se realizó calculando los índices de correlación ítem test corregido (Abad, Garrido, Olea, & Ponsoda, 2006), para lo cual se aceptan ítems desde .20, cuyos resultados se detalla a continuación:

Correlación ítem test de la escala de la Escala de estrés laboral en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021

	<b>Media</b>	<b>DE</b>	<b>Correlación ítem-rest</b>
MP1	2.28	0.980	0.5412
MP2	1.72	0.936	0.7138
MP3	1.92	0.954	0.5809
MP4	1.48	0.653	0.2277
MP5	1.84	0.850	0.1918
MP6	1.40	0.577	0.5130
MP8	1.60	0.816	0.1998
MP10	1.44	0.821	0.2909
MP11	1.36	0.810	0.5982
ML12	2.80	1.000	0.6454
ML13	3.04	1.369	0.1777
ML14	2.64	0.995	0.5695
ML15	2.68	1.108	0.6225
ML16	1.84	1.028	0.5104
ML17	3.72	1.370	0.1697
ML27	1.68	1.030	0.6074
ML28	1.32	0.802	0.5697



	Media	DE	Correlación item-rest
CL18	1.68	0.748	0.3439
CL19	1.20	0.408	0.7268
CL20	1.40	0.816	0.5248
DL30	1.32	0.690	0.6892
DL31	1.52	0.823	0.6777
DL32	1.48	0.963	0.7795
DL33	1.24	0.523	0.6392
DL34	1.84	1.405	0.1560

En la presente tabla se observa que los ítems de la escala de estrés laboral presentan una correlación item test entre .1777 y .7795

### 3. EVIDENCIA DE CONFIABILIDAD.

La confiabilidad global de la escala y sus dimensiones se valoró calculando el índice de la consistencia interna mediante el coeficiente Omega McDonald, cuyos resultados se detallan a continuación:

**Tabla 2**

***Coefficiente de confiabilidad Omega de la Escala de estrés laboral en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021***

Dimension	N° reactivos	N	McDonald's $\omega$
Manifestaciones psicosomáticas	9	25	.818
Motivación laboral	8	25	.805
Condiciones laborales	3	25	.770
Demanda laboral	5	25	.867
Dimensión global	25	25	.911

## **Interpretación**

En la tabla 1. Se observa que el análisis de confiabilidad por consistencia interna de la *Escala de estrés laboral en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil* mediante el coeficiente Omega Mc Donald con una muestra piloto de 25 sujetos, se obtuvo alta confiabilidad en la dimensión global ( $\omega=.911$ ), y la dimensión demanda laboral ( $\omega=.867$ ), manifestaciones psicósomáticas ( $\omega=.818$ ), motivación laboral ( $\omega=.805$ ) y condiciones laborales ( $\omega=.770$ ), lo cual evidencia que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad para ser empleado en el ámbito investigativo.

## SEGUNDO INSTRUMENTO

### 1. FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Calidad de Atención ejercida
<b>Autor:</b>	Martha Michell Gutierrez Pilay
<b>Procedencia:</b>	Guayaquil - Ecuador
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Entre 15 minutos a 20 minutos.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Personal médico y de enfermería de un Hospital Municipal de Guayaquil Está compuesta por 5 dimensiones distribuidas en 38 ítems usando una escala de Likert reducida de 1 a 5 puntos

### 2. EVIDENCIA DE VALIDEZ

#### 2.1 Validez de contenido

La evidencia de validez de contenido del Cuestionario de calidad de atención ejercida se realizó mediante juicio de expertos, conformado por cinco expertos con trayectoria en la docencia universitaria, quienes emitieron su valoración de 1 a 4 (1= No cumple con el criterio, 2 = Bajo Nivel, = 3. Moderado nivel= 4. Alto nivel) en claridad, coherencia y relevancia. . Luego se evaluó los acuerdos de las valoraciones de los jueces a través del estadígrafo de a V de Aiken, mediante la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

Siendo:

S = la sumatoria de si

Si = valor asignado por el juez i

n = número de jueces

c = número de valores en la escala de valoración

Los resultados de la validación de contenido se detallan a continuación:

**Tabla 1**

Coeficiente de Aiken para la validez de contenido en claridad, relevancia y coherencia de los ítems del Cuestionario de Calidad de Atención Ejercida

DIMENSIONES	ITEMS	CLARIDAD	RELEVANCIA	COHERENCIA
		UV AIKEN	UV AIKEN	UV AIKEN
<b>Humana</b>	1	1	1	1
	2	1	1	1
	3	1	1	1
<b>Técnica</b>	4	1	1	1
	5	1	1	1
	6	1	1	1
	7	1	1	1
	8	1	1	1
	9	1	1	1
<b>Confort</b>	10	1	1	1
	11	1	1	1
	12	1	1	1

En la presenta podemos observar los ítems del cuestionario de calidad de atención ejercida los mismos que presentan un coeficiente de Aiken en claridad, coherencia y relevancia de 1, lo cual significa que dichos ítems tienen 100% claridad, semántica y sintaxis adecuada y los ítems son importantes y deben ser incluidos en la ficha de registro de datos

### **3. EVIDENCIA DE CONFIABILIDAD.**

La confiabilidad global de la escala y sus dimensiones se valoró calculando el índice de la consistencia interna mediante el coeficiente Omega Mc Donald, cuyos resultados se detallan a continuación:

**Tabla 3**

Coeficiente de confiabilidad Omega de la Escala de calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021

<b>Dimension</b>	<b>N° reactivos</b>	<b>N</b>	<b>McDonald's <math>\omega</math></b>
Calidad de atención ejercida	9	25	.724
Humana	3	25	.662
Técnica	3	25	.675
Comfort	3	25	.686

En la tabla 1. Se observa que *la escala de calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil con una muestra piloto de 25 sujetos* obtuvo alto coeficiente Omega Mc Donald, ya sea en la dimensión global ( $\omega=.724$ ) y en las dimensiones humana ( $\omega=.662$ ), técnica ( $\omega=.675$ ) y confort ( $\omega=.686$ );, lo cual evidencia que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad y puede emplearse con garantía métrica en el estudio

## Anexo 5. Formato de validación de contenido del instrumento por juicio de expertos

### EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario de estrés laboral**”. 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 tanto al área investigativa Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud, con la investigación Influencia del estrés laboral en la calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>NOMBRE DEL JUEZ:</b>	Washington René Alemán Espinoza	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )	Segunda especialidad ( x )
	Doctor ( )	
<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica ( x )	Educativa ( x )
	Social ( )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Ámbito clínico, investigativo, docencia universitaria.	
<b>Institución donde labora:</b>		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( x )	
<b>Experiencia en Investigación:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudio de patógenos virales emergentes en América del Sur, NMCRD Lima-Perú.</li><li>• Estudio de Seguimiento de Tendencias la resistencia antimicrobiana (SMART)</li><li>• Texto de Cirugía de la Sociedad Ecuatoriana de Cirugía Capítulo: Infección en Cirugía</li><li>• Manual Práctico. Síndrome Febril Hemorrágico. Capítulo: Dengue 2003</li><li>• TEMAS PRÁCTICOS EN ANESTESIA Y MEDICINA PERIOPERATORIA. Capítulo X. El anestesiólogo y la profilaxis antibiótica en cirugía. 2004</li><li>• PROGRAMA NACIONAL DE PREVENCIÓN DE CONTROL DE VIH/SIDA/ITS. Guías de atención</li></ul>	

---

integral a PVVS. Ministerio de Salud Participante en revisión.

- NACIONAL DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE VIH/SIDA/ITS.

---

## 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

## 3. DATOS DE LA ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Estrés Laboral
<b>Autor:</b>	Yesi Olanda Abanto Malaver (2018)
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Entre 20 a 30 minutos.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Personal médico y de enfermería de un Hospital Municipal de Guayaquil
<b>Significación:</b>	Está compuesta por 4 dimensiones distribuidas en 38 ítems usando la escala de Likert reducida de 1 a 5 puntos, con la finalidad de saber cómo influye el estrés laboral en la calidad de atención ejercida.

#### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/Área	Sub escala (dimensiones)	Definición
<b>Estrés laboral</b>	<b>Manifestaciones psicosomáticas</b>	Se las puede definir como las dolencias físicas cuya aparición, mantenimiento o agravamiento tienen alta probabilidad de asociarse a factores psicológicos
	<b>Demanda laboral</b>	Es la cantidad de trabajo que se realiza como en la calidad del mismo, la frecuencia del trabajo, los ritmos, rotación y el nivel que se tiene que tener en la concentración para llevar el trabajo
	<b>Condiciones laborales</b>	Es definida según Blanch como un «conjunto de circunstancias y características ecológicas, materiales, técnicas, económicas, sociales, políticas, jurídicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan la actividad y las relaciones laborales
	<b>Motivación laboral</b>	Es la manera de realizar altos niveles de logro hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual a nivel nacional e internacional



## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento los puntos de calificación del instrumento de la encuesta. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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 las mismas.
	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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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

Dimensión: Mmanifestaciones Psicosomáticas

- **Objetivos de la Dimensión:** medir la dimensión emocional y física del estrés en lo laboral.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Agotamiento</b>	Termina agotado emocionalmente al final de la jornada	4	4	4	4	4	
	Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo	4	4	4	4	4	
	Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso	4	4	4	4	4	
<b>Enojo</b>	Me enojo con facilidad en el trabajo	4	4	4	4	4	
	Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo	4	4	4	4	4	
	Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero	4	4	4	4	4	
<b>Depresión</b>	Estoy anímicamente agotado por mi trabajo	4	4	4	4	4	
	Me siento sin ganas de ir a trabajar	4	4	4	4	4	

	Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo	4	4	4	4	4	
<b>Evasión</b>	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad	4	4	4	4	4	
	Me siento tenso solo de pensar en mi trabajo	4	4	4	4	4	



Dr. Washington Alemán Espinoza  
 Unidad de Prevención de Enfermedades Infecciosas  
 Reg San 7988  
 MSP. Libro VI Folio 450 N 2817

Segunda dimensión: **Motivación Laboral**

**Objetivos de la Dimensión:** medir la influencia de los indicadores de la dimensión en estudio sobre el estrés laboral en personal sanitario.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Retribución no equitativa</b>	Es insuficiente la retribución (reconocimiento, incentivos o premios etc.) que recibo por mi esfuerzo	4	4	4	4	4	
	Para ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo	4	4	4	4	4	
	Es insuficiente el pago que recibo	4	4	4	4	4	
	El esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo	4	4	4	4	4	
<b>Indiferencia de los superiores</b>	Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo	4	4	4	4	4	
	Sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales	4	4	4	4	4	
<b>Insatisfacción</b>	Me siento indiferente por mejorar mi desempeño	4	4	4	4	4	
	Estoy harto de mi trabajo	4	4	4	4	4	
	Tengo ganas de cambiar de trabajo	4	4	4	4	4	

	Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo	4	4	4	4	4	
<b>Frustración</b>	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral	4	4	4	4	4	
	Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución	4	4	4	4	4	
<b>Reconocimiento</b>	El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio	4	4	4	4	4	
	Haga lo que haga mi trabajo no es valorado	4	4	4	4	4	
<b>Impotencia</b>	Me siento rebasado por la dificultad de las tareas	4	4	4	4	4	
	Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos	4	4	4	4	4	



. Washington Alemán Espinoza  
Unidad de Prevención de Enfermedades Infecciosas  
Reg San 7988  
MSP. Libro VI Folio 450 N 2817

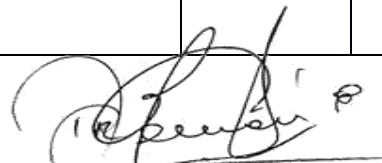
---

**Firma del evaluador**

Tercera dimensión: **Condiciones laborales**

**Objetivos de la Dimensión:** Medir los aspectos laborales que influyen en el estrés del personal que labora en la institución.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Ambiente laboral</b>	Me es difícil dar resultado en las condiciones en las que trabajo	4	4	4	4	4	
	Me siento desmotivado para realizar mi trabajo	4	4	4	4	4	
<b>Tiempo</b>	Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan	4	4	4	4	4	
	El tiempo en el que debo dar respuestas a mis actividades es insuficiente	4	4	4	4	4	
<b>Adaptación</b>	Soy indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo	4	4	4	4	4	

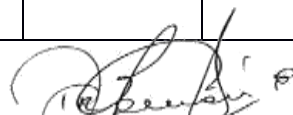


Washington Alemán Espinoza  
 Unidad de Prevención de Enfermedades Infecciosas  
 Reg San 7988  
 MSP. Libro VI Folio 450 N 2817  
**Firma del evaluador**

Cuarta dimensión: **Demanda laboral**

**Objetivos de la Dimensión:** medir la dimensión psicofísica del estrés laboral en personal sanitario.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Sobrecarga laboral</b>	Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta	4	4	4	4	4	
	Son excesivas las tareas a realizar	4	4	4	4	4	
	Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo	4	4	4	4	4	
<b>Falta de concentración</b>	Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea	4	4	4	4	4	
<b>Cumplimiento de exigencias</b>	Pienso que son demasiadas actividades las que realizo	4	4	4	4	4	
	Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario	4	4	4	4	4	



Washington Alemán Espinoza  
 Unidad de Prevención de Enfermedades Infecciosas  
 Reg San 7988  
 MSP. Libro VI Folio 450 N 2817

**Firma del evaluador**

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario de Calidad de atención ejercida**”. 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 tanto al área investigativa Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud, con la investigación Influencia del estrés laboral en la calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>NOMBRE DEL JUEZ:</b>	Washington René Alemán Espinoza	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )	Segunda especialidad ( x )
	Doctor ( )	
<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica ( x )	Educativa ( x )
	Social ( )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Ámbito clínico, investigativo, docencia universitaria.	
<b>Institución donde labora:</b>		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( x )	
<b>Experiencia en Investigación:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudio de patógenos virales emergentes en América del Sur, NMCRD Lima-Perú.</li><li>• Estudio de Seguimiento de Tendencias la resistencia antimicrobiana (SMART)</li><li>• Texto de Cirugía de la Sociedad Ecuatoriana de Cirugía Capítulo: Infección en Cirugía</li><li>• Manual Práctico. Síndrome Febril Hemorrágico. Capítulo: Dengue 2003</li><li>• TEMAS PRÁCTICOS EN ANESTESIA Y MEDICINA PERIOPERATORIA. Capítulo X. El anestesiólogo y la profilaxis antibiótica en cirugía. 2004</li></ul>	



- 
- PROGRAMA NACIONAL DE PREVENCIÓN DE CONTROL DE VIH/SIDA/ITS. Guías de atención integral a PVVS. Ministerio de Salud Participante en revisión.  
NACIONAL DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE VIH/SIDA/ITS.

---

## 2 PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- b. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

## 3. DATOS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN EJERCIDA

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de calidad de atención ejercida
<b>Autor:</b>	Martha Michell Gutiérrez Pilay
<b>Procedencia:</b>	Guayaquil - Ecuador
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Entre 15 a 20 minutos.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Personal médico y de enfermería de un Hospital Municipal de Guayaquil
<b>Significación:</b>	Está compuesta por 3 dimensiones distribuidas en 11 ítems usando la escala de Likert reducida de 1 a 5 puntos, con la finalidad de saber cómo influye el estrés laboral en la calidad de atención ejercida.

#### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/Área	Sub escala (dimensiones)	Definición
<b>Calidad de atención ejercida</b>	<b>Humana</b>	Está basado en la relación en que se debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Dichas normas se encuentran basadas en parte por los aspectos éticos de los profesionales y aspiraciones y expectativas que tiene cada persona de forma individual
	<b>Técnica</b>	Es la aplicación de la ciencia y de la tecnología al momento de manejar un problema de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar o causar algún riesgo
	<b>Confort</b>	Son todos y cada uno de aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento los puntos de calificación del instrumento de la encuesta. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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 las mismas.
	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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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

## DIMENSION HUMANA

- **Objetivos de la Dimensión:** medir la dimensión interpersonal que influye en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Cortesía</b>	Brindo un trato cordial a los pacientes.	4	4	4	4	4	
<b>Confidencialidad</b>	Guardo discreción con los pacientes que atiendo	4	4	4	4	4	
<b>Comunicación</b>	Informo a los pacientes cuando voy a realizar algún procedimiento.	4	4	4	4	4	
<b>Comprensión</b>	Me intereso por comprender y resolver los problemas de los pacientes	4	4	4	4	4	



Washington Alemán Espinoza  
Unidad de Prevención de Enfermedades Infecciosas  
Reg San 7988  
MSP. Libro VI Folio 450 N 2817

## DIMENSIÓN TÉCNICA

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los indicadores de la dimension técnica que influyen en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Profesionalismo</b>	Se interesa por cumplir con los requerimientos de los pacientes o usuarios	4	4	4	4	4	
<b>Fiabilidad</b>	Tengo una preparación profesional y técnica para atender al paciente	4	4	4	4	4	
<b>Credibilidad</b>	Brindo información clara y veraz al paciente de acuerdo a sus necesidades	4	4	4	4	4	
<b>Seguridad</b>	Trato de transmitir confianza y seguridad a los pacientes que atiendo.	4	4	4	4	4	



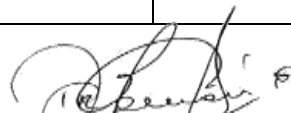
Washington Alemán Espinoza  
 Unidad de Prevención de Enfermedades Infecciosas  
 Reg San 7988  
 MSP. Libro VI Folio 450 N 2817

**Firma del evaluador**

## DIMENSIÓN CONFORT

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los aspectos de bienestar que influye en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Integralidad</b>	Cuido la privacidad del paciente	4	4	4	4	4	
<b>Confortabilidad</b>	Me preocupo por hacer sentir cómodo al paciente	4	4	4	4	4	
<b>Empatía</b>	Me preocupo por las satisfacer las necesidades del paciente	4	4	4	4	4	



Washington Alemán Espinoza  
Unidad de Prevención de Enfermedades Infecciosas  
Reg San 7988  
MSP. Libro VI Folio 450 N 2817

**Firma del evaluador**

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de estrés laboral". 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 tanto al área investigativa Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud, con la investigación Influencia del estrés laboral en la calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>NOMBRE DEL JUEZ:</b>	Rocio Fonseca Tumabaco	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Segunda especialidad ( )
	Doctor (X)	
<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica (X)	Educativa (X)
	Social ( )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Ambito clínico y docencia universitaria	
<b>Institución donde labora:</b>		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación:</b>	◦ Identificación de factores de riesgo de parto prematuro ◦ Atención en el embarazo ◦ Atención de infecciones urogenitales.	

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

  
Rocio Fonseca Tumabaco  
Obst. Master en Gerencia en Salud  
Sexual y Reproductivo  
Reg. San. 523

### 3. DATOS DE LA ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL


<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Estrés Laboral
<b>Autor:</b>	Yesi Olanda Abanto Malaver (2018)
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Entre 20 a 30 minutos.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Personal médico y de enfermería de un Hospital Municipal de Guayaquil
<b>Significación:</b>	Está compuesta por 4 dimensiones distribuidas en 38 ítems usando la escala de Likert reducida de 1 a 5 puntos, con la finalidad de saber cómo influye el estrés laboral en la calidad de atención ejercida.

  
Rocio Fonseca Tumbaco  
Inst. Master en Gerencia en Salud  
Sexual y Reproductivo  
Reg. San. 523



#### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/Área	Sub escala (dimensiones)	Definición
<b>Estrés laboral</b>	<b>Manifestaciones psicósomáticas</b>	Se las puede definir como las dolencias físicas cuya aparición, mantenimiento o agravamiento tienen alta probabilidad de asociarse a factores psicológicos
	<b>Demanda laboral</b>	Es la cantidad de trabajo que se realiza como en la calidad del mismo, la frecuencia del trabajo, los ritmos, rotación y el nivel que se tiene que tener en la concentración para llevar el trabajo
	<b>Condiciones laborales</b>	Es definida según Blanch como un «conjunto de circunstancias y características ecológicas, materiales, técnicas, económicas, sociales, políticas, jurídicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan la actividad y las relaciones laborales
	<b>Motivación laboral</b>	Es la manera de realizar altos niveles de logro hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual a nivel nacional e internacional

  
 Rogio Fonseca Turmabao  
 Tst. Máster en Gerencia en Salud  
 Sexual y Reproductivo  
 Reg. San. 523

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento los puntos de calificación del instrumento de la encuesta. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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 las mismas.
	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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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

Dimensión: Manifestaciones Psicosomáticas

- **Objetivos de la Dimensión:** medir la dimensión emocional y física del estrés en lo laboral.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
Agotamiento	Termina agotado emocionalmente al final de la jornada	4	4	4	4	4	
	Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo	4	4	4	4	4	
	Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso	4	5	5	5	4	
Enojo	Me enojo con facilidad en el trabajo	4	5	5	5	5	
	Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo	4	5		5	5	
	Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero	4	5	5	5	5	
Depresión	Estoy anímicamente agotado por mi trabajo	4	5	5	5	5	
	Me siento sin ganas de ir a trabajar	4	5	5	5	5	
	Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo	5	5	5	5	5	

<b>Evasión</b>	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad	4	4	5	5	5	6
	Me siento tenso solo de pensar en mi trabajo	4	4	5	5	5	

  
**Rocío Fonseca Tomabaco**  
 Obst. Máster en Gestión en Salud  
 Sexual y Reproductiva  
 Reg. Gen. 923


**Firma del evaluador**

Segunda dimensión: **Motivación Laboral**

**Objetivos de la Dimensión:** medir la influencia de los indicadores de la dimensión en estudio sobre el estrés laboral en personal sanitario.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Retribución no equitativa</b>	Es insuficiente la retribución (reconocimiento, incentivos o premios etc.) que recibo por mi esfuerzo	4	4	4	4	4	
	Para ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo	4	4	4	4	4	
	Es insuficiente el pago que recibo	4	4	4	4	4	
	El esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo	4	4	4	4	4	
<b>Indiferencia de los superiores</b>	Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo	4	4	4	4	4	
	Sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales	4	4	4	4	4	
<b>Insatisfacción</b>	Me siento indiferente por mejorar mi desempeño	4	4	4	4	4	
	Estoy harto de mi trabajo	4	4	4	4	4	
	Tengo ganas de cambiar de trabajo	4	4	4	4	4	
	Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo	4	4	4	4	4	

<b>Frustración</b>	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral	4	4	4	4	4	
	Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución	4	4	4	4	4	
<b>Reconocimiento</b>	El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio	4	4	4	4	4	
	Haga lo que haga mi trabajo no es valorado	4	4	4	4	4	
<b>Impotencia</b>	Me siento rebasado por la dificultad de las tareas	4	4	4	4	4	
	Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos	4	4	4	4	4	

  
 Rocio Fonseca Tamayo  
 Obst. Máster en Gestión en Salud  
 Sexual y Reproductivo  
 Reg. San. 523

---

Firma del evaluador

Tercera dimensión: **Condiciones laborales**

**Objetivos de la Dimensión:** Medir los aspectos laborales que influyen en el estrés del personal que labora en la institución.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
Ambiente laboral	Me es difícil dar resultado en las condiciones en las que trabajo	4	4	4	4	4	
	Me siento desmotivado para realizar mi trabajo	4	4	4	4	4	
Tiempo	Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan	4	4	4	4	4	
	El tiempo en el que debo dar respuestas a mis actividades es insuficiente	4	4	4	4	4	
Adaptación	Soy indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo	4	4	4	4	4	

*Rocio Fonseca Tumbabaco*  
 Obst. Máster en Gerencia en Salud  
 Sexual y Reproductiva  
 Reg. San. 523

Firma del evaluador

Cuarta dimensión: **Demanda laboral**

**Objetivos de la Dimensión:** medir la dimensión psicofísica del estrés laboral en personal sanitario.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Sobrecarga laboral</b>	Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta	4	4	4	4	4	
	Son excesivas las tareas a realizar	4	4	4	4	4	
	Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo	4	4	4	4	4	
<b>Falta de concentración</b>	Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea	4	4	4	4	4	
<b>Cumplimiento de exigencias</b>	Pienso que son demasiadas actividades las que realizo	4	4	4	4	4	
	Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario	4	4	4	4	4	

Rocio Fonseca Tumabaco  
 Obst. Máster en Gerencia en Salud  
 Sexual y Reproductiva  
 Req San 021

Firma del evaluador



## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Calidad de atención ejercida". 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 tanto al área investigativa Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud, con la investigación Influencia del estrés laboral en la calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>NOMBRE DEL JUEZ:</b>	Rocio Fonseca Tumbaco	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Segunda especialidad ( )
	Doctor (X)	
<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica (X)	Educativa (X)
	Social ( )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Ambito clinico y educativo	
<b>Institución donde labora:</b>		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación:</b>	• Identificación de factores de riesgo de parto prematuro • Incidencia en el embarazo • Prevención de infecciones intrauterinas	

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

  
Rocio Fonseca Tumbaco  
Obst. Maestría en Gerencia en Salud  
Sexual y Reproductiva  
Reg. San. 523

### 3. DATOS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN EJERCIDA

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de calidad de atención ejercida
<b>Autor:</b>	Martha Michell Gutiérrez Pilay
<b>Procedencia:</b>	Guayaquil - Ecuador
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Entre 15 a 20 minutos.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Personal médico y de enfermería de un Hospital Municipal de Guayaquil
<b>Significación:</b>	Está compuesta por 3 dimensiones distribuidas en 11 ítems usando la escala de Likert reducida de 1 a 5 puntos, con la finalidad de saber cómo influye el estrés laboral en la calidad de atención ejercida.

  
**Rocio Fonseca Tumabaco**  
Obrá, Máster en Gerencia en Salud  
Sexual y Reproductivo  
Reg. Sen 523

#### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/Área	Sub escala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención ejercida	Humana	Está basado en la relación en que se debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Dichas normas se encuentran basadas en parte por los aspectos éticos de los profesionales y aspiraciones y expectativas que tiene cada persona de forma individual
	Técnica	Es la aplicación de la ciencia y de la tecnología al momento de manejar un problema de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar o causar algún riesgo
	Confort	Son todos y cada uno de aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable

  
Rodolfo Fonseca Jarambaco  
Obst. Máster en Gerencia en Salud  
Sexual y Reproductivo.  
Reg. San. 523

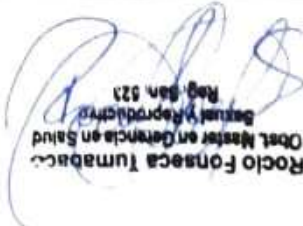
## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento los puntos de calificación del instrumento de la encuesta. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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 las mismas.
	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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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

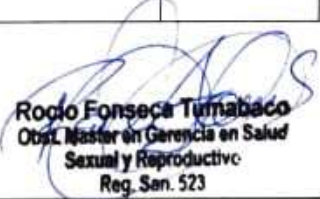
1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

  
 Rocío Fornesca Tumabaca  
 Doct. Máster en Gerencia en Salud  
 Salud y Reproductiva  
 Reg. San. 523

## DIMENSIÓN HUMANA

- **Objetivos de la Dimensión:** medir la dimensión interpersonal que influye en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Cortesía</b>	Brindo un trato cordial a los pacientes.	4	4	4	4	4	
<b>Confidencialidad</b>	Guardo discreción con los pacientes que atiendo	4	4	4	4	4	
<b>Comunicación</b>	Informo a los pacientes cuando voy a realizar algún procedimiento.	4	4	4	4	4	
<b>Comprensión</b>	Me intereso por comprender y resolver los problemas de los pacientes	4	4	4	4	4	

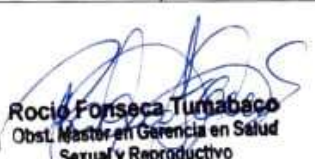
  
Rocio Fonseca Tumabaco  
Otol. Máster en Gerencia en Salud  
Sexual y Reproductiva  
Reg. San. 523

Firma del evaluador

### DIMENSIÓN TÉCNICA

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los indicadores de la dimension técnica que influyen en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Profesionalismo</b>	Se interesa por cumplir con los requerimientos de los pacientes o usuarios	4	4	4	4	4	
<b>Fiabilidad</b>	Tengo una preparación profesional y técnica para atender al paciente	4	4	4	4	4	
<b>Credibilidad</b>	Brindo información clara y veraz al paciente de acuerdo a sus necesidades	4	4	4	4	4	
<b>Seguridad</b>	Trato de transmitir confianza y seguridad a los pacientes que atiendo.	4	4	4	4	4	


  
**Rocio Fonseca Tumbaco**  
 Obst. Máster en Gerencia en Salud  
 Sexual y Reproductivo  
 Reg-San. 523

Firma del evaluador

**DIMENSIÓN CONFORT**

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los aspectos de bienestar que influye en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
Integralidad	Cuido la privacidad del paciente	4	4	4	4	4	
Confortabilidad	Me preocupo por hacer sentir cómodo al paciente	4	4	4	4	4	
Empatía	Me preocupo por las satisfacer las necesidades del paciente	4	4	4	4	4	

  
Rocio Fonseca Tomabaco  
Chef. Máster en Gerencia en Salud  
Sexual y Reproductivo  
Reg- San- 525

Firma del evaluador

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario de estrés laboral**”. 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 tanto al área investigativa Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud, con la investigación Influencia del estrés laboral en la calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>NOMBRE DEL JUEZ:</b>	JACKELINE SALAZAR CRUZ
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x ) Segunda especialidad ( ) Doctor ( )
<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica ( x ) Educativa ( ) Social ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Ámbito clínico
<b>Institución donde labora:</b>	MSP
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( X ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación:</b>	Calidad de atención percibida y satisfacción al parto humanizado en usuarias de Centro obstétrico del Hospital El Triunfo, 2020

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

a Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.




### 3. DATOS DE LA ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Estrés Laboral
<b>Autor:</b>	Yesi Olanda Abanto Malaver (2018)
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Entre 20 a 30 minutos.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Personal médico y de enfermería de un Hospital Municipal de Guayaquil
<b>Significación:</b>	Está compuesta por 4 dimensiones distribuidas en 38 ítems usando la escala de Likert reducida de 1 a 5 puntos, con la finalidad de saber cómo influye el estrés laboral en la calidad de atención ejercida.



#### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/Área	Sub escala (dimensiones)	Definición
<b>Estrés laboral</b>	<b>Manifestaciones psicosomáticas</b>	Se las puede definir como las dolencias físicas cuya aparición, mantenimiento o agravamiento tienen alta probabilidad de asociarse a factores psicológicos
	<b>Demanda laboral</b>	Es la cantidad de trabajo que se realiza como en la calidad del mismo, la frecuencia del trabajo, los ritmos, rotación y el nivel que se tiene que tener en la concentración para llevar el trabajo
	<b>Condiciones laborales</b>	Es definida según Blanch como un «conjunto de circunstancias y características ecológicas, materiales, técnicas, económicas, sociales, políticas, jurídicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan la actividad y las relaciones laborales
	<b>Motivación laboral</b>	Es la manera de realizar altos niveles de logro hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual a nivel nacional e internacional


**Jackeline Salazar C.**  
**OBSTETRIZ**  
**Reg. San. 0926013794**

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento los puntos de calificación del instrumento de la encuesta. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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 las mismas.
	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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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

Dimensión: **Manifestaciones Psicosomáticas**

- **Objetivos de la Dimensión:** medir la dimensión emocional y física del estrés en lo laboral.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Agotamiento</b>	Termina agotado emocionalmente al final de la jornada	4	4	4	4	4	
	Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo	4	4	4	4	4	
	Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso	4	4	4	4	4	
<b>Enojo</b>	Me enojo con facilidad en el trabajo	4	4	4	4	4	
	Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo	4	4	4	4	4	
	Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero	4	4	4	4	4	
<b>Depresión</b>	Estoy anímicamente agotado por mi trabajo	4	4	4	4	4	
	Me siento sin ganas de ir a trabajar	4	4	4	4	4	

	Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo	4	4	4	4	4	
<b>Evasión</b>	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad	4	4	4	4	4	
	Me siento tenso solo de pensar en mi trabajo	4	4	4	4	4	



Segunda dimensión: **Motivación Laboral**

**Objetivos de la Dimensión:** medir la influencia de los indicadores de la dimensión en estudio sobre el estrés laboral en personal sanitario.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Retribución no equitativa</b>	Es insuficiente la retribución (reconocimiento, incentivos o premios etc.) que recibo por mi esfuerzo	4	4	4	4	4	
	Para ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo	4	4	4	4	4	
	Es insuficiente el pago que recibo	4	4	4	4	4	
	El esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo	4	4	4	4	4	
<b>Indiferencia de los superiores</b>	Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo	4	4	4	4	4	
	Sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales	4	4	4	4	4	
<b>Insatisfacción</b>	Me siento indiferente por mejorar mi desempeño	4	4	4	4	4	
	Estoy harto de mi trabajo	4	4	4	4	4	

	Tengo ganas de cambiar de trabajo	4	4	4	4	4	
	Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo	4	4	4	4	4	
<b>Frustración</b>	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral	4	4	4	4	4	
	Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución	4	4	4	4	4	
<b>Reconocimiento</b>	El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio	4	4	4	4	4	
	Hago lo que haga mi trabajo no es valorado	4	4	4	4	4	
<b>Impotencia</b>	Me siento rebasado por la dificultad de las tareas	4	4	4	4	4	
	Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos	4	4	4	4	4	

Handwritten signature: *Jackeline Salazar C.*  
Stamp: U/P OBSTETRIZ Reg. San. 0926013791

Firma del evaluador

Tercera dimensión: **Condiciones laborales**

**Objetivos de la Dimensión:** Medir los aspectos laborales que influyen en el estrés del personal que labora en la institución.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Ambiente laboral</b>	Me es difícil dar resultado en las condiciones en las que trabajo	4	4	4	4	4	
	Me siento desmotivado para realizar mi trabajo	4	4	4	4	4	
<b>Tiempo</b>	Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan	4	4	4	4	4	
	El tiempo en el que debo dar respuestas a mis actividades es insuficiente	4	4	4	4	4	
<b>Adaptación</b>	Soy indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo	4	4	4	4	4	



Jackeline Salazar C.  
OBSTETRIZ  
Reg. San. 0926013791

Firma del evaluador



Cuarta dimensión: **Demanda laboral**

**Objetivos de la Dimensión:** medir la dimensión psicofísica del estrés laboral en personal sanitario.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Sobrecarga laboral</b>	Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta	4	4	4	4	4	
	Son excesivas las tareas a realizar	4	4	4	4	4	
	Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo	4	4	4	4	4	
<b>Falta de concentración</b>	Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea	4	4	4	4	4	
<b>Cumplimiento de exigencias</b>	Pienso que son demasiadas actividades las que realizo	4	4	4	4	4	
	Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario	4	4	4	4	4	

**Jackeline Salazar C.**  
**OBSTETRIZ**  
**Reg. San. 0926013701**

Firma del evaluador

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario de Calidad de atención ejercida**”. 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 tanto al área investigativa Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud, con la investigación Influencia del estrés laboral en la calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ


<b>NOMBRE DEL JUEZ:</b>	JACKELINE SALAZAR CRUZ
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x ) Segunda especialidad ( ) Doctor ( )
<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica ( x ) Educativa ( ) Social ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Ámbito clínico
<b>Institución donde labora:</b>	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( X ) Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación:</b>	Calidad de atención percibida y satisfacción al parto humanizado en usuarias de Centro obstétrico del Hospital El Triunfo, 2020

### 3 PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

### 4. DATOS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN EJERCIDA

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de calidad de atención ejercida
<b>Autor:</b>	Martha Michell Gutiérrez Pilay
<b>Procedencia:</b>	Guayaquil - Ecuador
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Entre 15 a 20 minutos.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Personal médico y de enfermería de un Hospital Municipal de Guayaquil
<b>Significación:</b>	Está compuesta por 3 dimensiones distribuidas en 11 ítems usando la escala de Likert reducida de 1 a 5 puntos, con la finalidad de saber cómo influye el estrés laboral en la calidad de atención ejercida.



*Jackeline Salazar C.*  
**OBSTETRIZ**  
Reg. San. 0926013791

## 5. SOPORTE TEÓRICO

Escala/Área	Sub escala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención ejercida	Humana	Está basado en la relación en que se debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Dichas normas se encuentran basadas en parte por los aspectos éticos de los profesionales y aspiraciones y expectativas que tiene cada persona de forma individual
	Técnica	Es la aplicación de la ciencia y de la tecnología al momento de manejar un problema de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar o causar algún riesgo
	Confort	Son todos y cada uno de aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable

 **Jackeline Salazar C.**  
**OBSTETRIZ**  
**Reg. San. 0926013791**

## 6. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento los puntos de calificación del instrumento de la encuesta. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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 las mismas.
	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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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

## DIMENSION HUMANA

- **Objetivos de la Dimensión:** medir la dimensión interpersonal que influye en la calidad de atención ejercida


INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Cortesía</b>	Brindo un trato cordial a los pacientes.	4	4	4	4	4	
<b>Confidencialidad</b>	Guardo discreción con los pacientes que atiendo	4	4	4	4	4	
<b>Comunicación</b>	Informo a los pacientes cuando voy a realizar algún procedimiento.	4	4	4	4	4	
<b>Comprensión</b>	Me intereso por comprender y resolver los problemas de los pacientes	4	4	4	4	4	


**Jackeline Salazar C.**  
**OBSTETRIZ**  
**Reg. San. 0926013796**

## DIMENSIÓN TÉCNICA

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los indicadores de la dimension técnica que influyen en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Profesionalismo</b>	Se interesa por cumplir con los requerimientos de los pacientes o usuarios	4	4	4	4	4	
<b>Fiabilidad</b>	Tengo una preparación profesional y técnica para atender al paciente	4	4	4	4	4	
<b>Credibilidad</b>	Brindo información clara y veraz al paciente de acuerdo a sus necesidades	4	4	4	4	4	
<b>Seguridad</b>	Trato de transmitir confianza y seguridad a los pacientes que atiendo.	4	4	4	4	4	


**Jackeline Salazar C.**  
**OBSTETRIZ**  
**Reg. San. 0926013796**

Firma del evaluador

## DIMENSIÓN CONFORT

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los aspectos de bienestar que influye en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Integralidad</b>	Cuido la privacidad del paciente	4	4	4	4	4	
<b>Confortabilidad</b>	Me preocupo por hacer sentir cómodo al paciente	4	4	4	4	4	
<b>Empatía</b>	Me preocupo por las satisfacer las necesidades del paciente	4	4	4	4	4	


**Jackeline Salazar C.**  
**OBSTETRIZ**  
**Reg. San. 0826013790**



## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario de estrés laboral**”. 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 tanto al área investigativa Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud, con la investigación Influencia del estrés laboral en la calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>NOMBRE DEL JUEZ:</b>	GINA FAJARDO CAMACHO	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )	Segunda especialidad ( )
	Doctor ( )	
<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica ( x )	Educativa ( )
	Social ( )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Ámbito clínico	
<b>Institución donde labora:</b>		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( X )	
	Más de 5 años ( x )	
<b>Experiencia en Investigación:</b>	Calidad de atención obstétrica y autocuidado materno en usuarias gestantes adolescentes del Centro de Salud Hualtaco en tiempos COVID-19, 2020	

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

a Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

### 3. DATOS DE LA ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Estrés Laboral
<b>Autor:</b>	Yesi Olanda Abanto Malaver (2018)
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Entre 20 a 30 minutos.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Personal médico y de enfermería de un Hospital Municipal de Guayaquil
<b>Significación:</b>	Está compuesta por 4 dimensiones distribuidas en 38 ítems usando la escala de Likert reducida de 1 a 5 puntos, con la finalidad de saber cómo influye el estrés laboral en la calidad de atención ejercida.

#### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/Área	Sub escala (dimensiones)	Definición
<b>Estrés laboral</b>	<b>Manifestaciones psicosomáticas</b>	Se las puede definir como las dolencias físicas cuya aparición, mantenimiento o agravamiento tienen alta probabilidad de asociarse a factores psicológicos
	<b>Demanda laboral</b>	Es la cantidad de trabajo que se realiza como en la calidad del mismo, la frecuencia del trabajo, los ritmos, rotación y el nivel que se tiene que tener en la concentración para llevar el trabajo
	<b>Condiciones laborales</b>	Es definida según Blanch como un «conjunto de circunstancias y características ecológicas, materiales, técnicas, económicas, sociales, políticas, jurídicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan la actividad y las relaciones laborales
	<b>Motivación laboral</b>	Es la manera de realizar altos niveles de logro hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual a nivel nacional e internacional

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento los puntos de calificación del instrumento de la encuesta. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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 las mismas.
	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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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

Dimensión: Mmanifestaciones Psicosomáticas

- **Objetivos de la Dimensión:** medir la dimensión emocional y física del estrés en lo laboral.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Agotamiento</b>	Termina agotado emocionalmente al final de la jornada	4	4	4	4	4	
	Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo	4	4	4	4	4	
	Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso	4	4	4	4	4	
<b>Enojo</b>	Me enojo con facilidad en el trabajo	4	4	4	4	4	
	Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo	4	4	4	4	4	
	Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero	4	4	4	4	4	
<b>Depresión</b>	Estoy anímicamente agotado por mi trabajo	4	4	4	4	4	
	Me siento sin ganas de ir a trabajar	4	4	4	4	4	

	Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo	4	4	4	4	4	
<b>Evasión</b>	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad	4	4	4	4	4	
	Me siento tenso solo de pensar en mi trabajo	4	4	4	4	4	

  
 **Fajardo Camacho Gina**  
**MAGISTER**  
 Libro: 02 Folio: 11 No. 32  
**OBSTETRIZ**

Segunda dimensión: **Motivación Laboral**

**Objetivos de la Dimensión:** medir la influencia de los indicadores de la dimensión en estudio sobre el estrés laboral en personal sanitario.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Retribución no equitativa</b>	Es insuficiente la retribución (reconocimiento, incentivos o premios etc.) que recibo por mi esfuerzo	4	4	4	4	4	
	Para ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo	4	4	4	4	4	
	Es insuficiente el pago que recibo	4	4	4	4	4	
	El esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo	4	4	4	4	4	
<b>Indiferencia de los superiores</b>	Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo	4	4	4	4	4	
	Sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales	4	4	4	4	4	
<b>Insatisfacción</b>	Me siento indiferente por mejorar mi desempeño	4	4	4	4	4	
	Estoy harto de mi trabajo	4	4	4	4	4	

	Tengo ganas de cambiar de trabajo	4	4	4	4	4	
	Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo	4	4	4	4	4	
<b>Frustración</b>	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral	4	4	4	4	4	
	Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución	4	4	4	4	4	
<b>Reconocimiento</b>	El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio	4	4	4	4	4	
	Haga lo que haga mi trabajo no es valorado	4	4	4	4	4	
<b>Impotencia</b>	Me siento rebasado por la dificultad de las tareas	4	4	4	4	4	
	Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos	4	4	4	4	4	

  
**Fajardo Camacho Gina**  
**MAGISTER**  
 Libro: 02 Folio: 11 No. 32  
**OBSTETRIZ**

**Firma del evaluador**



Tercera dimensión: **Condiciones laborales**

**Objetivos de la Dimensión:** Medir los aspectos laborales que influyen en el estrés del personal que labora en la institución.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Ambiente laboral</b>	Me es difícil dar resultado en las condiciones en las que trabajo	4	4	4	4	4	
	Me siento desmotivado para realizar mi trabajo	4	4	4	4	4	
<b>Tiempo</b>	Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan	4	4	4	4	4	
	El tiempo en el que debo dar respuestas a mis actividades es insuficiente	4	4	4	4	4	
<b>Adaptación</b>	Soy indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo	4	4	4	4	4	

Firma del evaluador



Fajardo Camacho Gina  
MAGISTER  
Libro: 02 Folio: 11 No. 32  
OBSTETRIZ

Cuarta dimensión: **Demanda laboral**

**Objetivos de la Dimensión:** medir la dimensión psicofísica del estrés laboral en personal sanitario.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Sobrecarga laboral</b>	Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta	4	4	4	4	4	
	Son excesivas las tareas a realizar	4	4	4	4	4	
	Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo	4	4	4	4	4	
<b>Falta de concentración</b>	Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea	4	4	4	4	4	
<b>Cumplimiento de exigencias</b>	Pienso que son demasiadas actividades las que realizo	4	4	4	4	4	
	Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario	4	4	4	4	4	

Firma del evaluador



**Fajardo Camacho Gina**  
**MAGISTER**  
 Libro: 02 Folio: 11 No. 32  
**OBSTETRIZ**

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario de Calidad de atención ejercida**”. 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 tanto al área investigativa Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud, con la investigación Influencia del estrés laboral en la calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 2. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>NOMBRE DEL JUEZ:</b>	GINA FAJARDO CAMACHO	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )	Segunda especialidad ( )
	Doctor ( )	
<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica ( x )	Educativa ( )
	Social ( )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Ámbito clínico	
<b>Institución donde labora:</b>		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( X )	
	Más de 5 años ( )	
<b>Experiencia en Investigación:</b>	.	

### 3 PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

#### 4 DATOS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN EJERCIDA

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de calidad de atención ejercida
<b>Autor:</b>	Martha Michell Gutiérrez Pilay
<b>Procedencia:</b>	Guayaquil - Ecuador
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Entre 15 a 20 minutos.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Personal médico y de enfermería de un Hospital Municipal de Guayaquil
<b>Significación:</b>	Está compuesta por 3 dimensiones distribuidas en 11 ítems usando la escala de Likert reducida de 1 a 5 puntos, con la finalidad de saber cómo influye el estrés laboral en la calidad de atención ejercida.

## 5 SOPORTE TEÓRICO

Escala/Área	Sub escala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención ejercida	Humana	Está basado en la relación en que se debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Dichas normas se encuentran basadas en parte por los aspectos éticos de los profesionales y aspiraciones y expectativas que tiene cada persona de forma individual
	Técnica	Es la aplicación de la ciencia y de la tecnología al momento de manejar un problema de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar o causar algún riesgo
	Confort	Son todos y cada uno de aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable

  
 **Fajardo Camacho Gina**  
**MAGISTER**  
Libro: 02 Folio: 11 No. 32  
**OBSTETRIZ**

## 6 PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento los puntos de calificación del instrumento de la encuesta. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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 las mismas.
	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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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

## DIMENSION HUMANA

- **Objetivos de la Dimensión:** medir la dimensión interpersonal que influye en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Cortesía</b>	Brindo un trato cordial a los pacientes.	4	4	4	4	4	
<b>Confidencialidad</b>	Guardo discreción con los pacientes que atiendo	4	4	4	4	4	
<b>Comunicación</b>	Informo a los pacientes cuando voy a realizar algún procedimiento.	4	4	4	4	4	
<b>Comprensión</b>	Me intereso por comprender y resolver los problemas de los pacientes	4	4	4	4	4	

\_\_\_\_\_  
Firma del evaluador

  
Fajardo Camacho Gina  
MAGISTER  
Libro: 02 Folio: 11 No. 32  
OBSTETRIZ

## DIMENSIÓN TÉCNICA

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los indicadores de la dimension técnica que influyen en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Profesionalismo</b>	Se interesa por cumplir con los requerimientos de los pacientes o usuarios	4	4	4	4	4	
<b>Fiabilidad</b>	Tengo una preparación profesional y técnica para atender al paciente	4	4	4	4	4	
<b>Credibilidad</b>	Brindo información clara y veraz al paciente de acuerdo a sus necesidades	4	4	4	4	4	
<b>Seguridad</b>	Trato de transmitir confianza y seguridad a los pacientes que atiendo.	4	4	4	4	4	

\_\_\_\_\_

Firma del evaluador



**mss** Fajardo Camacho Gina  
**MAGISTER**  
 Libro: 02 Folio: 11 No. 32  
**OBSTETRIZ**



## DIMENSIÓN CONFORT

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los aspectos de bienestar que influye en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Integralidad</b>	Cuido la privacidad del paciente	4	4	4	4	4	
<b>Confortabilidad</b>	Me preocupo por hacer sentir cómodo al paciente	4	4	4	4	4	
<b>Empatía</b>	Me preocupo por las satisfacer las necesidades del paciente	4	4	4	4	4	

**Fajardo Camacho Gina**  
**MAGISTER**  
 Libro: 02 Folio: 11 No. 32  
**OBSTETRIZ**

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario de estrés laboral**”. 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 tanto al área investigativa Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud, con la investigación Influencia del estrés laboral en la calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>NOMBRE DEL JUEZ:</b>	EFRÉN GABRIEL CASTILLO HIDALGO	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Segunda especialidad ( <input type="checkbox"/> )
	Doctor ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )
	Social ( <input type="checkbox"/> )	Organizacional ( <input type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Ámbito clínico, forense, investigación psicométrica y docencia universitaria	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Cesar Vallejo. Universidad Católica de Trujillo. Instituto de Medicina Legal y ciencias forenses	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> )	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Experiencia en Investigación:</b>	Propiedades psicométricas de la escala de violencia encubiertas en estudiantes universitarios de Chiclayo. Propiedades psicométricas del inventario de dependencia emocional en mujeres víctimas de violencia de pareja de Chiclayo Propiedades psicométricas del inventario de respuestas de afrontamiento de dependencia emocional en mujeres víctimas de violencia de pareja en Chiclayo.	

---

Propiedades psicométricas del FACES en  
estudiantes preuniversitario de Trujillo.  
Propiedades psicométricas de la escala de  
asertividad ADCA en estudiantes  
preuniversitarios de Trujillo

---

## 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:


a Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

## 3. DATOS DE LA ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Estrés Laboral
<b>Autor:</b>	Yesi Olanda Abanto Malaver (2018)
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Entre 20 a 30 minutos.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Personal médico y de enfermería de un Hospital Municipal de Guayaquil
<b>Significación:</b>	Está compuesta por 4 dimensiones distribuidas en 38 ítems usando la escala de Likert reducida de 1 a 5 puntos, con la finalidad de saber cómo influye el estrés laboral en la calidad de atención ejercida.

### 3. SOPORTE TEÓRICO

Escala/Área	Sub escala (dimensiones)	Definición
<b>Estrés laboral</b>	<b>Manifestaciones psicosomáticas</b>	Se las puede definir como las dolencias físicas cuya aparición, mantenimiento o agravamiento tienen alta probabilidad de asociarse a factores psicológicos
	<b>Demanda laboral</b>	Es la cantidad de trabajo que se realiza como en la calidad del mismo, la frecuencia del trabajo, los ritmos, rotación y el nivel que se tiene que tener en la concentración para llevar el trabajo
	<b>Condiciones laborales</b>	Es definida según Blanch como un «conjunto de circunstancias y características ecológicas, materiales, técnicas, económicas, sociales, políticas, jurídicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan la actividad y las relaciones laborales
	<b>Motivación laboral</b>	Es la manera de realizar altos niveles de logro hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual a nivel nacional e internacional



Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo  
Psicólogo  
C.Ps.P. 9264

#### 4. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento los puntos de calificación del instrumento de la encuesta. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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 las mismas.
	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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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

Dimensión: Mmanifestaciones Psicosomáticas

- **Objetivos de la Dimensión:** medir la dimensión emocional y física del estrés en lo laboral.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Agotamiento</b>	Termina agotado emocionalmente al final de la jornada	4	4	4	4	4	
	Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo	4	4	4	4	4	
	Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso	4	4	4	4	4	
<b>Enojo</b>	Me enojo con facilidad en el trabajo	4	4	4	4	4	
	Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo	4	4	4	4	4	
	Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero	4	4	4	4	4	
<b>Depresión</b>	Estoy anímicamente agotado por mi trabajo	4	4	4	4	4	
	Me siento sin ganas de ir a trabajar	4	4	4	4	4	

	Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo	4	4	4	4	4	
<b>Evasión</b>	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad	4	4	4	4	4	
	Me siento tenso solo de pensar en mi trabajo	4	4	4	4	4	

  
 -----  
**Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo**  
**Psicólogo**  
**C.Ps.P. 9264**


Segunda dimensión: **Motivación Laboral**

**Objetivos de la Dimensión:** medir la influencia de los indicadores de la dimensión en estudio sobre el estrés laboral en personal sanitario.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Retribución no equitativa</b>	Es insuficiente la retribución (reconocimiento, incentivos o premios etc.) que recibo por mi esfuerzo	4	4	4	4	4	
	Para ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo	4	4	4	4	4	
	Es insuficiente el pago que recibo	4	4	4	4	4	
	El esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo	4	4	4	4	4	
<b>Indiferencia de los superiores</b>	Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo	4	4	4	4	4	
	Sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales	4	4	4	4	4	
<b>Insatisfacción</b>	Me siento indiferente por mejorar mi desempeño	4	4	4	4	4	
	Estoy harto de mi trabajo	4	4	4	4	4	
	Tengo ganas de cambiar de trabajo	4	4	4	4	4	



	Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo	4	4	4	4	4	
<b>Frustración</b>	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral	4	4	4	4	4	
	Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución	4	4	4	4	4	
<b>Reconocimiento</b>	El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio	4	4	4	4	4	
	Haga lo que haga mi trabajo no es valorado	4	4	4	4	4	
<b>Impotencia</b>	Me siento rebasado por la dificultad de las tareas	4	4	4	4	4	
	Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos	4	4	4	4	4	




Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo  
 Psicólogo  
 C.Ps.P. 9264

Tercera dimensión: **Condiciones laborales**

**Objetivos de la Dimensión:** Medir los aspectos laborales que influyen en el estrés del personal que labora en la institución.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Ambiente laboral</b>	Me es difícil dar resultado en las condiciones en las que trabajo	4	4	4	4	4	
	Me siento desmotivado para realizar mi trabajo	4	4	4	4	4	
<b>Tiempo</b>	Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan	4	4	4	4	4	
	El tiempo en el que debo dar respuestas a mis actividades es insuficiente	4	4	4	4	4	
<b>Adaptación</b>	Soy indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo	4	4	4	4	4	




Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo  
 Psicólogo  
 C.Ps.P. 9264

Cuarta dimensión: **Demanda laboral**

**Objetivos de la Dimensión:** medir la dimensión psicofísica del estrés laboral en personal sanitario.

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Sobrecarga laboral</b>	Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta	4	4	4	4	4	
	Son excesivas las tareas a realizar	4	4	4	4	4	
	Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo	4	4	4	4	4	
<b>Falta de concentración</b>	Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea	4	4	4	4	4	
<b>Cumplimiento de exigencias</b>	Pienso que son demasiadas actividades las que realizo	4	4	4	4	4	
	Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario	4	4	4	4	4	

  
 -----  
**Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo**  
 Psicólogo  
 C.Ps.P. 9264

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario de Calidad de atención ejercida**”. 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 tanto al área investigativa Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud, con la investigación Influencia del estrés laboral en la calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>NOMBRE DEL JUEZ:</b>	EFRÉN GABRIEL CASTILLO HIDALGO
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x ) Segunda especialidad ( ) Doctor ( x )
<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica ( x ) Educativa ( x ) Social ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Ámbito clínico, forense, investigación psicométrica y docencia universitaria
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Cesar Vallejo. Universidad Católica de Trujillo. Instituto de Medicina Legal y ciencias forenses
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación:</b>	Propiedades psicométricas de la escala de violencia encubiertas en estudiantes universitarios de Chiclayo. Propiedades psicométricas del inventario de dependencia emocional en mujeres víctimas de violencia de pareja de Chiclayo Propiedades psicométricas del inventario de respuestas de afrontamiento de

---

dependencia emocional en mujeres víctimas de violencia de pareja en Chiclayo. Propiedades psicométricas del FACES en estudiantes preuniversitario de Trujillo. Propiedades psicométricas de la escala de asertividad ADCA en estudiantes preuniversitarios de Trujillo

---

## 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

## 3. DATOS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN EJERCIDA

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de calidad de atención ejercida
<b>Autor:</b>	Martha Michell Gutiérrez Pilay
<b>Procedencia:</b>	Guayaquil - Ecuador
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Entre 15 a 20 minutos.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Personal médico y de enfermería de un Hospital Municipal de Guayaquil
<b>Significación:</b>	Está compuesta por 3 dimensiones distribuidas en 11 ítems usando la escala de Likert reducida de 1 a 5 puntos, con la finalidad de saber cómo influye el estrés laboral en la calidad de atención ejercida.

#### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/Área	Sub escala (dimensiones)	Definición
<b>Calidad de atención ejercida</b>	<b>Humana</b>	Está basado en la relación en que se debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Dichas normas se encuentran basadas en parte por los aspectos éticos de los profesionales y aspiraciones y expectativas que tiene cada persona de forma individual
	<b>Técnica</b>	Es la aplicación de la ciencia y de la tecnología al momento de manejar un problema de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar o causar algún riesgo
	<b>Confort</b>	Son todos y cada uno de aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento los puntos de calificación del instrumento de la encuesta. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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 las mismas.
	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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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

## DIMENSIÓN HUMANA

- **Objetivos de la Dimensión:** medir la dimensión interpersonal que influye en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Cortesía</b>	Brindo un trato cordial a los pacientes.	4	4	4	4	4	
<b>Confidencialidad</b>	Guardo discreción con los pacientes que atiendo	4	4	4	4	4	
<b>Comunicación</b>	Informo a los pacientes cuando voy a realizar algún procedimiento.	4	4	4	4	4	
<b>Comprensión</b>	Me intereso por comprender y resolver los problemas de los pacientes	4	4	4	4	4	


  
 Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo  
 Psicólogo  
 C.Ps.P. 9264



## DIMENSIÓN TÉCNICA

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los indicadores de la dimensión técnica que influyen en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Profesionalismo</b>	Se interesa por cumplir con los requerimientos de los pacientes o usuarios	4	4	4	4	4	
<b>Fiabilidad</b>	Tengo una preparación profesional y técnica para atender al paciente	4	4	4	4	4	
<b>Credibilidad</b>	Brindo información clara y veraz al paciente de acuerdo a sus necesidades	4	4	4	4	4	
<b>Seguridad</b>	Trato de transmitir confianza y seguridad a los pacientes que atiendo.	4	4	4	4	4	

  
 -----  
 Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo  
 Psicólogo  
 C.Ps.P. 9264

## DIMENSIÓN CONFORT

- **Objetivos de la Dimensión:** medir los aspectos de bienestar que influye en la calidad de atención ejercida

INDICADORES	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA			RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
			Relación entre variable y dimensión	Relación entre dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem		
<b>Integralidad</b>	Cuido la privacidad del paciente	4	4	4	4	4	
<b>Confortabilidad</b>	Me preocupo por hacer sentir cómodo al paciente	4	4	4	4	4	
<b>Empatía</b>	Me preocupo por las satisfacer las necesidades del paciente	4	4	4	4	4	

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, **Martha Michell Gutiérrez Pilay**, identificado con el CI N° **0930061296**, estudiante de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, sede Piura, declaro que la tesis "Influencia del estrés laboral en la calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021" presentada para la obtención del grado académico de Mgs. en Gestión en los Servicios de Salud.

Por Tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado las fuentes empleadas en la presente investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otra fuente, de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente en el presente trabajo.
- Este trabajo no ha sido presentado previamente ni completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagio.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determina el proceso disciplinario.

Piura, 03 de junio del 2021.



---

Firma  
Martha Gutiérrez Pilay  
CI: 0930061296

**SOLICITO: FACILIDADES PARA  
APLICAR INSTRUMENTO CON  
FINES DE INVESTIGACIÓN.**

**Dr. Marco Toledo Muñoz**  
**Director del Hospital**  
**Ángel Felicísimo Rojas**

Yo, **MARTHA MICHELL GUTIÉRREZ PILAY**, identificado con numero de cedula 0930061296, estudiante de Posgrado en la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO- Filial Piura, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que la suscrita, maestrante en Gestión de los Servicios de Salud en la Universidad Cesar Vallejo – Piura, y dado que me encuentro desarrollando la investigación: **Influencia del estrés laboral en la calidad de atención ejercida en personal sanitario de un Hospital Municipal de Guayaquil, 2021** para optar el grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud en dicha casa superior de estudios. Por tal motivo pido a usted su valioso apoyo consistente en brindar autorización a la suscrita para realizar la aplicación de los instrumentos de recolección de datos mediante encuestas para fines de validación y desarrollo de la investigación, las mismas que son guardando los principios éticos de la investigación.

De antemano agradezco su valiosa contribución.

Por lo expuesto:  
Pido acceder a mi petición  
Guayaquil, 28 de junio de 2021

  
\_\_\_\_\_  
**Martha Gutiérrez Pilay**  
0930061296



**RESPUESTA: FACILIDADES PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS  
CON FINES DE INVESTIGACION**

Guayaquil, 01 de Julio de 2021.

**Dra. Martha Gutiérrez Pilay.**

**Estudiante de Posgrado en la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud  
de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Piura.**

Yo, Dr. Marco Luis Toledo Muñoz identificado con numero de cedula 0917617375 en mi calidad de Director del Hospital Municipal Ángel Felicísimo Rojas, ante lo expuesto a su solicitud se autoriza el pedido para la aplicación de instrumentos para el desarrollo de la investigación: Influencia de estrés laboral en la calidad de atención ejercida en personal sanitario, mediante la aplicación de encuestas para fines de validación y desarrollo de dicha investigación, las mismas que deberán ser guardando los principios éticos y de confidencialidad para la investigación.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

**Atte.**



**Dr. Marco Luis Toledo Muñoz  
C.I.:0917617375  
Director del Hospital Municipal  
Ángel Felicísimo Rojas**

