



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL
PERSONAL DE SALUD DE LA UNIDAD DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL
DE LIMA DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA, 2022

TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES

Presentado por:

AUTORA: ESCOBEDO FLORES MIRTHA HAYDEE

ASESORA: Dra. CARDENAS DE FERNANDEZ, MARIA HILDA
Código ORCID (0000-0002-7160-7585)

Lima – Perú

2022

DEDICATORIA

A DIOS, Al único gran amigo incondicional, soberano y dueño de todo lo que existe en el universo, por iluminar mi camino en todo aspecto de mi vida, en lo profesional, permitirme servir al prójimo, siendo un canal en brindar cuidados especializados, seguros y humanístico.

Mirtha Haydee Escobedo Flores

AGRADECIMIENTO

A mi madre, por preocuparse por mí todo el tiempo, por formarme, por ser mi guía, por ayudarme a salir adelante; esto es logro en gran parte se lo debo a ella.

A mis hijos quienes siempre estuvieron a mi lado en cada momento, siendo mi fortaleza y empuje a no rendirme y de esta manera alcanzar mis metas, gracias por ser mi soporte y de esta manera culminar mi proyecto

Mirtha Haydee Escobedo Flores

ASESORA:

Dra. CARDENAS DE FERNANDEZ, MARIA HILDA

JURADO

Presidente : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

Secretario : Milagros Lisbeth Uturnco Vera

Vocal : Mg Werther Fernando Fernandez Rengifo

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE.....	6
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
1. EL PROBLEMA.....	11
1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.2. Formulación del problema.....	14
1.2.1. Problema general.....	14
1.2.2. Problemas específicos.....	14
1.3. Objetivos de la investigación.....	15
1.3.1. Objetivo general.....	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	15
1.4. Justificación de la investigación.....	16
1.4.1. Teórica.....	16
1.4.2. Metodológica.....	16
1.4.3. Práctica.....	17
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	17
1.5.1. Temporal.....	17

1.5.2. Espacial.....	17
1.5.3. RecursosTrabajadores de salud del servicio de emergencia del Hospital Ramon Castilla Nivel II.....	18
2. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes.....	19
2.2. Bases teóricas	21
2.3. Formulación de hipótesis.....	27
2.3.1. Hipótesis general	27
2.3.2. Hipótesis específicas	27
3. METODOLOGÍA.....	29
3.1. Método de la investigación.....	29
3.2. Enfoque de la investigación.....	29
3.3. Tipo de investigación	29
3.4. Diseño de la investigación.....	29
3.5. Población, muestra y muestreo.....	29
3.6. Variable y operacionalización	31
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.7.1. Técnica.....	33
3.7.2. Descripción de instrumentos	33
3.7.3. Validación.....	34
3.7.4. Confiabilidad	35
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	35

3.9. Aspectos éticos	35
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	37
4.1. Cronograma de actividades	37
4.2. Presupuesto	37
5. REFERENCIAS	38
ANEXOS	42
Anexo 1: Matriz de consistencia	45
Anexo 2: Instrumentos	46
Anexo 3: Consentimiento informado	52

RESUMEN

En la actualidad es pertinente abordar el estudio de los factores de riesgo psicosocial, las cuales se asocian en la atención y cuidados que se brindan al paciente. **Objetivo:** La finalidad de la investigación será determinar la relación que existe entre los factores de riesgo psicosocial y calidad de atención del personal de salud del área de emergencia en un Hospital de Lima, 2022. **Metodología:** El estudio tendrá un enfoque cuantitativo correlacional, no experimental y, corte transversal. La población será de 54 enfermeras que trabajan en la unidad de emergencia. Los criterios de inclusión serán los profesionales en enfermería que firman el consentimiento informado voluntariamente, realiza labor asistencial en la unidad de emergencia y cuentan con un tiempo mayor a seis meses de labor en el área. Asimismo, los criterios de exclusión serán los profesionales en enfermería que no desean firmar el consentimiento informado, no cuentan con seis meses de laborales, laboran remotamente, se encuentran de licencia y, realizan funciones de jefatura y coordinación. El instrumento de factores de riesgo psicosocial pertenece a SUSESO /ISTAS 21 con una confiabilidad de 0,661 Alfa de Cronbach y, el instrumento de calidad de servicio pertenece a Ramírez con una confiabilidad de 0,804 Alfa de Cronbach, cumpliéndose los aspectos éticos en la investigación.

Palabras claves: Factores de riesgo psicosocial, calidad de atención, personal de salud, profesionales de enfermería, unidad de emergencia

ABSTRACT

Nowadays, it is relevant to address the study of psychosocial risk factors, which are associated with the attention and care provided to the patient. **Objective:** The purpose of the research will be to determine the relationship between psychosocial risk factors and quality of care of health personnel in the emergency area of a hospital in Lima, 2022. **Methodology:** The study will have a quantitative correlational, non-experimental, cross-sectional approach. The population will be 54 nurses working in the emergency unit. The inclusion criteria will be nursing professionals who voluntarily sign the informed consent form, perform care work in the emergency unit and have been working in the area for more than six months. Likewise, the exclusion criteria will be nursing professionals who do not wish to sign the informed consent form, have not worked in the area for six months, work remotely, are on leave, and perform management and coordination functions. The instrument of psychosocial risk factors belongs to SUSESO /ISTAS 21 with a reliability of 0.661 Cronbach's Alpha and the instrument of quality of service belongs to Ramirez with a reliability of 0.804 Cronbach's Alpha, complying with the ethical aspects of the research.

Keywords: Psychosocial risk factors, quality of care, health personnel, nursing professionals, emergency unit.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La pandemia viene a interrumpir en un sistema de salud donde los trabajadores de salud han sido autores centrales en todas las crisis sociales. Dicha situación pandémica pone en tensión distintas esferas, en el estado del mercado, el encierro, la libertad, la autonomía, el control, políticas de cuidado, todo ello estresa en los distintos modos de trabajo. Además, en nuestro país, la Ley 29783 reconoce la existencia de agentes psicosociales como parte de los riesgos existentes en el lugar de trabajo que los empleadores deben prever para que su exposición no produzca daños a la salud de los trabajadores (1).

El trabajo en salud supone una naturaleza de afectación emocional, donde muchas veces tienen que fingir u ocultar emociones que no están sintiendo, lo cual es muy costoso como experiencia humana. La interacción de factores psicosociales entre su trabajo, su entorno, la satisfacción laboral y las condiciones en su organización que pueden afectar su salud y desempeño en el lugar de trabajo (2).

El virus no distingue clase social pero los efectos son distintos en función a las distintas dimensiones que generan desigualdad social, de género, ocupacional, etc. En este sentido, el estrés laboral, el burnout o síndrome de burnout son los más frecuentes (3). Teniendo, porcentajes como el 75% de los que trabajan en salud en el sistema de cuidado son de sexo femenino las mismas que tienen mayor responsabilidad productiva, doméstica y de cuidado (4).

Desde un análisis al estudio del personal de salud en emergencias vírales: “Metanálisis Ricci Cabello et al 2020”, refleja que uno de cada dos tienen trastornos ansiosos, el 38% presenta trastorno depresivo y uno de cada 5 presenta estrés post

traumático (5). Porque la calidad de la atención consiste en brindar un servicio que satisfaga las necesidades del paciente más allá de lo que puede o espera (6).

Avenis Donabedian de la Universidad de Michigan, considerado el padre de la atención médica de calidad, define la calidad de la salud como una característica de la atención médica que se puede lograr en diversos grados (7). La calidad de la atención cumple con los estándares humanos (relacionales), técnicos y ambientales. Los lugares de examen y tratamiento médico cuentan con técnicas para aplicar la ciencia y la tecnología médicas a fin de brindar los máximos beneficios a la salud del paciente, sin aumentar los riesgos para el paciente.

Las técnicas interpersonales ayudan a evaluar el cumplimiento de los valores, normas, expectativas y aspiraciones de un usuario. Para el aspecto ambiental, está ligado a la capacidad funcional de los servicios de salud (8). En este sentido, según Carlos Alfonso Kerguelen, la calidad de la salud incluye la prestación de servicios médicos a los pacientes de manera accesible, justa y profesional, teniendo en cuenta el equilibrio entre beneficios y riesgos. riesgos y costos, con el fin de crear satisfacción en el usuario (9).

En un estudio realizado en el hospital Casimiro Ulloa, donde midieron los niveles de estrés de las enfermeras, donde el 75% de las enfermeras que acudían a urgencias tenían niveles de estrés (36-43 años), lo que repercutía en la calidad de vida, proporcionando a los pacientes y sus familias (10). Por lo tanto, el SARS COV2 está asociado con desafíos específicos para los trabajadores de la salud que nos exponen a altos niveles de estrés.

Dada su alta contagiosidad, ha creado temor en la atención de los pacientes con esta terrible enfermedad (11). Agregó que, además de la falta de equipos de

bioseguridad, la incomodidad de los equipos de protección, la necesidad de mantener un estado de vigilancia constante para no contaminarse, la falta de naturalidad en los compañeros de trabajo, el miedo a contaminar a la familia, todos los cuales orientan a los trabajadores de la salud para crear estrategias de aislamiento y fatiga física (12).

Los pacientes están cada vez más interesados en la calidad de los servicios médicos. Luego de ser entrevistado, se pueden adquirir conceptos y habilidades relacionadas con la atención recibida, lo que beneficiará a las organizaciones que brindan estos servicios, proveedores directos, usuarios y, sus expectativas, gracias a la información obtenida (13).

Se han estudiado muchas variables diferentes en todo el mundo, pero el estudio tiene como objetivo relacionar dos variables, los factores de riesgo psicosocial y la calidad de la atención que los trabajadores de la salud que brindan a los usuarios en cuanto a que nivel nacional presentan relevancia para la población.

El estudio se efectúa en el Hospital Nivel II ubicado en Lima, cuyas atenciones diarias fluctúan con 150 paciente se aproximadamente en la unidad de emergencia. Existe una mayor necesidad debido a la pandemia que atraviesa nuestro país, afectando la salud física y mental de los trabajadores que prestan su atención al usuario. Es fundamental conocer los factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores e influyen en la calidad de la atención que brindan a los asegurados, para que puedan responder ante cualquier demanda o se pueden detectar deficiencias.

Para ello, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre los Factores de riesgo psicosocial y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión exigencias psicológicas y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión apoyo social y la calidad de liderazgo y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión compensaciones y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión doble presencia y la calidad de atención del personal

de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

Luego de abordar la formulación de problemas, se procede a plantear los objetivos del presente estudio.

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre los Factores de riesgo psicosocial y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación que existe entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión exigencias psicológicas y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022.
- Identificar la relación que existe entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022.
- Identificar la relación que existe entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión apoyo social y la calidad de liderazgo y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022.
- Identificar la relación que existe entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión compensaciones y la calidad de atención del personal

de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022.

- Identificar la relación que existe entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión doble presencia y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Los factores de riesgo psicosocial en la unidad de emergencia se evidencian con altas presiones y demandas y se dota a la unidad de cuidados de más trabajo, generando estrés laboral entre los trabajadores de la salud en tiempos de pandemia, afectando la atención al paciente y el bienestar de sus cuidadores, pudiendo exponer ellos al riesgo psicosocial. Se partirá del empleo del constructo teórico de las variables para generar un análisis de las dimensiones que luego generen aporte a la teoría ya existente o estudios similares a posterior.

1.4.2. Metodológica

El estudio es relevante porque proporcionará información científica relevante y actualizada para la identificación de factores psicosociales por parte de los profesionales de enfermería, con el objetivo de mejorar la calidad de la atención, así como sensibilizar al personal de enfermería. Esto ayudará a identificar los factores de riesgo psicosocial que pueden afectar a los trabajadores de la salud. Además, el instrumento utilizado para el estudio es reconocido a nivel internacional y nacional, lo que ayudará a mejorar las

condiciones de trabajo del personal de enfermería habitual, en la unidad de emergencia.

1.4.3. Práctica

El estudio presenta como propósito identificar los riesgos psicosociales que de alguna forma la calidad de atención se ve afectada a nuestros pacientes que asisten a la unidad de emergencia, ello se basa en la situación de estrés, cuyo origen es social y demanda que superan las capacidades del trabajador y del sistema sanitario en tiempos de pandemia, bajo esta lógica se pretende trabajar desde la protección colectiva, es decir las instituciones deben fomentar recursos de seguridad que favorezcan de manera simultánea protegiendo al personal de salud de posibles riesgos.

El resultado de la investigación pretende que personal de salud identifique los riesgos psicosociales que su área presenta, produciendo un impacto en la atención que brinda al usuario, brindando un trato humanístico, sensible, organizado frente al paciente, cuyo resultado se evidenciara una mejora en calidad de atención.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El estudio se realizará desde el mes de agosto hasta noviembre del año 2022.

1.5.2. Espacial

Se realizará en el Hospital Ramón Castilla Nivel II, ubicado en Jr. Guillermo Dansey 390, Cercado de Lima, Perú.

1.5.3. RecursosTrabajadores de salud del servicio de emergencia del Hospital

Ramon Castilla Nivel II

- La investigadora.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A continuación, se hace mención los antecedentes de estudio que guardan relación con el presente estudio.

2.1.1. Antecedentes nacionales

Vera, N. (14), en el año 2021, propuso como objetivo “Determinar los factores psicosociales y la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital General de Cajabamba”. La metodología empleada estuvo aplicada en el enfoque cuantitativo correlacional no experimental. Los resultados revelaron que el 60% presentó un alto riesgo psicosocial, en cuanto a la calidad de atención se percibió un 70% medio. Concluyó que la relación entre las variables presentó una correlación moderada de $Rho = 0,580$.

Salgado, M. (15), en el año 2021, tuvo como objetivo: “Determinar la relación entre calidad de atención y riesgos de factores psicosociales en el servicio de emergencia del Hospital Nacional de Andahuaylas”. El método fue cuantitativo, descriptivo, no experimental, con una muestra de 91 personas. Los resultados revelaron que un 98,7% respondió que la calidad de atención era buena y el 80% tenía un grado de riesgo psicosocial. Se concluyó que existe relación entre las variables calidad de atención y riesgo psicosocial, considerando que el mayor valor en la correlación es la dimensión empatía.

Díaz, A. (15), en el año 2017, tuvo como objetivo “Determinar la influencia de los factores de riesgo psicosocial y calidad de atención en las enfermeras del Instituto de Salud Mental Honorio Delgado – Hideyo

Noguchi”. La metodología fue cuantitativa correlacional no experimental corte transeccional. Asimismo, la muestra constituyó a 77 enfermeras. Los resultados revelaron que un 42,9% posee riesgos psicosociales alto y, el nivel de calidad de atención fue medio con 54,5%. Concluyó que existe una la relación es positiva moderada con un $Rho = 0,636$.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Quepuy, A. (17), en el año 2019, en Ecuador, tuvo como objetivo en su investigación “Determinar los factores de riesgo psicosocial y la calidad de atención de los enfermeros de la unidad de emergencia Hospital Público”. La metodología tiene un diseño correlacional no experimental, descriptivo y transversal. La muestra fue de 12 enfermeras. Los resultados muestran que el 94% de los profesionales de enfermería puntúan muy alto en riesgo, en control laboral 52%, demanda laboral 79% y, dominio recompensa 96%. Concluyó que existen muchos riesgos psicosociales intraocupacionales para la salud del personal de enfermería y están relacionados principalmente con el liderazgo y las relaciones sociales durante el turno.

Pozo, C. (18), en el año 2018, en Ecuador, tuvo como objetivo “Determinar la presencia de riesgos psicosociales y conocer los prioritarios riesgos psicosociales en el área de emergencia de un Hospital de Quito”. La metodología es descriptiva de la correlación. La población es de 26 enfermeras. Los resultados del estudio mostraron que la presencia de riesgos psicosociales llegaba al 70% y, la calidad de atención percibida en promedio era del 80%. Concluyó que la existencia de riesgos psicosociales crea falta de productividad, facilita la rotación de los empleados, lo que conduce al efecto

de desequilibrio en el tiempo de trabajo, lo que conduce a importantes factores de riesgo psicosocial.

Ibarra, A. y Rúa, E. (19), en el año 2018, en Colombia, tuvo como objetivo “Determinar los riesgos psicosociales y la calidad de atención en el proceso de atención usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare”. El método fue descriptivo, exploratorio y con un enfoque mixto. Los resultados muestran que el índice de insatisfacción de los usuarios del servicio de emergencia es del 60%, y la aplicación de procedimientos estándar de baja calidad muestra un alto índice de riesgo psicosocial equivalente al 70%, respecto a la atención brindada por las enfermeras a los usuarios. Concluyó destacando las necesidades de formación de los cuidadores para mejorar o modificar protocolos, cambios o recomendaciones para mejorar la calidad de la atención.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Factores de riesgo psicosociales

En la organización del trabajo existen condiciones directamente relacionadas con la organización del contenido del trabajo, la realización de las tareas para determinar la salud y el bienestar (físico, psíquico y social) de los empleados, el trabajo como el desarrollo de la tarea. (21).

2.2.2. Clasificación de los Factores de Riesgos Psicosociales

Definición Contenido del trabajo: hacer un trabajo monótono, molesto y sentirse rechazado.

- Carga de trabajo y ritmo: sobrecarga de trabajo, presión de tiempo y plazos estrictos.

- Carga laboral: Jornada laboral con turno de 2 horas, turno continuo, horas extras.
- Participación y control: no participan en la toma de decisiones, carecen de control sobre la tecnología y el ritmo de trabajo.
- Cultura organizacional: los empleados no están claramente identificados con la organización, no tienen claros sus objetivos, pueden asumir responsabilidades que no son las adecuadas para el puesto para el que han sido reclutados.
- Relación personal: desequilibrio entre lo que aportan y reciben los trabajadores, conflicto, falta de desarrollo y crecimiento profesional.
- Roles: ambigüedad de roles, situaciones de conflicto de roles, responsabilidades con los demás.
- Autodesarrollo, falta de valor del trabajo, estabilidad laboral, falta o exceso de promoción, bajo salario.
- Interacciones en el lugar de trabajo: problemas de doble presencia, creando conflictos más exigentes.

Por lo tanto, el impacto en la salud mental de los trabajadores de la salud que trabajan en la primera línea del SARS 2 se considera significativo y considerado; asegurarse de que todos los trabajadores de la salud tengan acceso a la atención de la salud mental para que el tratamiento pueda ser efectivo y rápido (22).

2.2.3. Teoría de factores psicosociales

Modelos demanda control en el trabajo: representado por Roger Karasek, argumenta que afectará la salud de los trabajadores si se aumentan las dimensiones de necesidad psicológica, control del trabajo y apoyo social, lo que lleva a un mayor grado de efectos de riesgo psicosocial (23).

Asimismo, la demanda Psicológicas, como primer punto, el cual se refiere a las exigencias mentales que el trabajador presenta en el trabajo. Donde resulta que al haber sobrecarga laboral en poco tiempo y estas siendo

complejas aun, se evocará en nuestra mente resultando mayor exigencia psicológica por lo tanto la demanda psicológica será mayor.

Además, el control sobre el trabajo, como segundo punto, referido a la falta de autonomía en la toma de decisiones y control sobre el desarrollo de su trabajo. Esta es una oportunidad para que los empleados demuestren sus habilidades y destrezas. La baja controlabilidad genera estrés, realizar actividades laborales con altas demandas psicológicas o trabajar en condiciones de bajo control tiene una alta probabilidad de estresarnos y a esta combinación se le llama estrés directamente en el trabajo. (24).

En cambio, si tuviéramos alta demanda laborales y alto control de trabajo a esto se le domina trabajo activo. El tercer punto es el Apoyo social, esto se refiere cuando recibe ayuda y respaldo de sus compañeros ella risa son de sus tareas de trabajo (25). En cuando hay una alta demanda de trabajo, un bajo control del trabajo y bajo apoyo social resulta la tensión laboral, todo lo contrario, si hay alta demanda psicológica, alto nivel de control de trabajo y alto apoyo social el trabajador se sentirá apoyado y motivado (26).

La pandemia conducirá a tasas más altas de estrés postraumático, con depresión, entre otros problemas de salud mental, una condición insostenible. Además, porque tiene consecuencias respecto como se maneja la pandemia y en lo que respecta a la salud de quienes trabajan y sus condiciones de trabajo (27).

2.2.4. Dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosociales

A. Factores de riesgo psicosocial intralaboral

Son condiciones consideradas donde las características del trabajo y, su organización interfiere con la salud y el bienestar de los trabajadores.

Dimensión 1: Exigencias psicológicas

Se refiere a las condiciones naturales y apropiadas del trabajo en sí mismo, contiene factores cualitativos (requisitos emocionales, creativos, sensoriales) así como cuantitativos (cantidad y ritmo) del trabajo, distribución del trabajo) para determinar los requisitos del trabajo y, su impacto en el esfuerzo físico y mental de quien lo realiza. (28).

Dimensión 2: Trabajo activo y desarrollo de habilidades

En concordancia con esta dimensión, mide la autonomía de las personas en el lugar de trabajo y su capacidad para prosperar allí, la medida en que los trabajadores pueden tomar decisiones sobre horarios, ritmos, métodos, variedad, iniciativa o calidad del trabajo que realizan y lo que se aprende junto a las oportunidades que se propician (29).

B. Factores de riesgo psicosocial extralaboral

Se evidencia cuando las demandas de tiempo y esfuerzo de los empleados en el desempeño de sus funciones afectan su vida fuera del trabajo, afectando negativamente la vida personal y familiar del individuo.

Dimensión 3: Apoyo social y calidad de liderazgo

Se refiere a los elementos de liderazgo que afectan a los empleados. Desea medir el nivel de apoyo que tiene para hacer el trabajo. Las relaciones entre colegas y, superiores entran en esta categoría (30).

Dimensión 4: Compensaciones

Mide el equilibrio entre el esfuerzo y las recompensas, así como la estabilidad y previsibilidad del trabajo a lo largo del tiempo y la seguridad que obtengo de él, incluido el salario, los beneficios y otros beneficios. otras contribuciones a la labor de la organización (31).

Dimensión 5: Doble presencia

Mide el interés para completar las tareas entrantes y fuera del trabajo. Esto equivale a lo que algunos autores denominan “intervención en asuntos domésticos”. Nos referimos, por ejemplo, a las dificultades que existen para mantener dichas funciones por horarios, períodos prolongados o simples incompatibilidades (32).

2.2.5. Calidad de atención

Este es un modelo que promueve un estado de perfecta salud, ya que debe ser una secuencia sistemática y continua de acciones, con el objetivo de prevenir y/o solucionar prontamente los problemas o situaciones que tienden a evitar aumentar el riesgo del paciente. (33).

La OMS, hace mención que para lograr una satisfacción del usuario se requiere que todos los pacientes sean atendidos en los entornos, que

cuentan con la infraestructura adecuada y que los trabajadores de la salud sean bien capacitados y se les dé el tiempo, los recursos y el apoyo para que puedan brindar una atención de calidad. Todo ello encaminado a la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible que enfatizan la calidad como elemento clave de la cobertura sanitaria universal. (34).

2.2.6. Dimensiones de calidad de atención

Dimensión 1: Calidad humana

Es un grupo de atributos que buscan generar un comportamiento favorable en los trabajadores que, a su vez permitirá alcanzar un mejor trato humanista al desarrollar sus actividades, que en beneficio al usuario evoca en confianza y seguridad (35). En mención al aspecto interpersonal de la atención (36).

Dimensión 2: Calidad técnica

Es la aplicación de la tecnología y la ciencia para el desarrollo de las propias actividades, tienen gran importancia para la salud, evitando riesgos (37). Con referencia a los aspectos científicos y técnicos de la atención en servicio (38).

Dimensión 3: Calidad entorno

Se refiere a las capacidades que dispone la organización para prestar un mejor servicio a los usuarios a un coste razonable y sostenible. Incluye el nivel de comodidad, ambiente, limpieza, orden, privacidad y lograr un nivel de confianza en el servicio brindado. (39) En mención a generar al usuario facilidades a costos razonables y sostenibles que la institución dispone al

prestar sus servicios (40). Al respecto, la teoría de Kolcabas, permite valorar a la persona en un estado de bienestar siempre y cuando sus necesidades se encuentren satisfechas, para lograr el bienestar deseado (41).

2.3. Formulación de hipótesis.

2.3.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre los Factores de riesgo psicosocial y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión exigencias psicológicas y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022.
- Existe relación significativa entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022.
- Existe relación significativa entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión apoyo social y la calidad de liderazgo y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022.

- Existe relación significativa entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión compensaciones y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022.
- Existe relación significativa entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión doble presencia y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El estudio será hipotético – deductivo, porque se determinará la relación entre las variables de los factores de riesgo psicosocial y la calidad de atención de los trabajadores de la salud, para luego contrastarse a una hipótesis que deberá ser comprobada. (42)

3.2. Enfoque de la investigación

En el estudio se consideró un enfoque cuantitativo, porque se utilizarán instrumentos que luego de obtenerse los datos serán procesados con análisis numérico y métodos estadísticos de acuerdo a la operacionalización de las variables, para finalmente correlacionar entre ambas variables y determinar si guardan relación entre sí. (42)

3.3. Tipo de investigación

El tipo de estudio será aplicada, porque tiene como finalidad implementar los hallazgos en el quehacer de la actividad de la salud pública.

3.4. Diseño de la investigación

El diseño será correlacional, tipo observacional, corte transversal, dado que se aplicará el instrumento una sola vez para relacionar las variables en análisis.

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población es finita, estará constituida por las enfermeras que laboran de manera presencial en el servicio de emergencia del Hospital Ramón Castilla Nivel II en Lima durante el 2022, se encuentra conformado por 54 personas.

Criterios de inclusión:

- Profesional en enfermería que firman el consentimiento informado.
- Profesional en enfermería que realiza labor asistencial en emergencia del nosocomio de estudio.
- Profesional en enfermería que voluntariamente desea participar en la investigación.
- Profesional en enfermería que cuenta con más de seis meses laborando en la unidad de emergencia.

Criterios de exclusión

- Profesional en enfermería que no desea firmar el consentimiento informado.
- Profesional en enfermería que labora antes de los seis meses en la unidad de emergencia.
- Profesional en enfermería que se encuentran laborándose remotamente.
- Profesional en enfermería de salud que se encuentra de licencia.
- Profesional en enfermería que realiza funciones de jefatura y coordinación en el área médica.

3.6. Variable y operacionalización

Variable 1: Factores de riesgo psicosocial

Definición operacional: Son condiciones cuyas características laborales y organizacionales pueden afectar la salud del personal médico que labora en las áreas de emergencia del Hospital II Lima. Se aplicará la herramienta SUSESO ISTAS/21, que medirá aspectos de necesidad psicológica, trabajo activo, apoyo social, compensación y doble presencia (43).

Tabla 1: Matriz operacional de la variable Factores de riesgo psicosocial

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
D1: Exigencias psicológicas	Exigencia emocional	Ordinal	Bajo Medio Alto
	Exigencia cognitiva		
	Exigencia sensorial		
	Exigencia cuantitativa		
D2: Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Influencia		
	Sentido		
	Posibilidades		
	Control		
D3: Apoyo social y calidad de liderazgo	Conflicto		
	Calidad		

	Relación con superiores		
	Relación con colegas		
D4: Compensaciones	Estima		Bajo
	Inseguridad	Ordinal	Medio
	Seguridad		Alto
D5: Doble presencia	Preocupación por tareas del hogar		

Variable 2: Calidad de atención

Definición operacional: Es una serie de actividades sistemáticas y continuas de los profesionales de la salud para prevenir riesgos y abordar los problemas de salud que determinan la calidad de la atención en términos de cómo se brinda la atención al paciente agudo tratado en un hospital de clase II. Esto se verificará mediante la recopilación de datos de medición de la calidad humana, técnica y ambiental.

Tabla 2: Matriz operacional de la variable Calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
D1: Calidad humana	Respeto al derecho Información, completa veraz, oportuna Trato humanístico Ética		Bajo Medio Alto
D2: Calidad técnica	Efectividad Eficacia Eficiencia Seguridad	Ordinal	
D3: Calidad del entorno	Comodidad Ambientación Limpieza Orden Privacidad		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Para este estudio la técnica que se utilizará para ambas variables será la encuesta, la cual consiste en recolectar información mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de profesionales de enfermería, previo consentimiento informado. (42)

3.7.2. Descripción de instrumentos

Instrumentos para medir los factores de riesgo psicosocial

Se utilizará el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 (septiembre de 2016), en su versión corta y de utilidad internacional, creado para evaluar, identificar y evaluar la exposición a seis grupos de factores de riesgo psicosociales para la salud ocupacional (44).

Asimismo, consta de 20 preguntas, divididas en cinco dimensiones: necesidades psicológicas, incluye 5 factores; trabajo activo y desarrollo de habilidades, incluye cinco factores; apoyo social y cualidades de liderazgo, incluye cinco factores; remuneración, que consta de tres elementos, doble presencia, que consta de dos factores, cada pregunta de la encuesta tiene cinco opciones de respuesta, con puntajes de cero a cuatro (0 – 4) en escala de Likert ordinal de manera que, los puntajes más altos indican mayor riesgo en la dimensión.

De acuerdo a los resultados, la aplicación de esta herramienta, los puntajes se dividen en terciles, para cada dimensión y subdimensión. Esto

clasificará los rangos de exposición en "bajo", "medio" y "alto" para cada factor de riesgo psicosocial evaluado por esta herramienta.

Instrumentos para medir la calidad de atención del personal de salud

En la segunda variable se utilizó la ficha técnica del sistema de gestión de calidad y salud RM 519/MINSA 2006 (Dirección General de Salud de las Personas) emitida por el Ministerio de Salud junto con la Documentación Técnica del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud (46), que incluye tres aspectos: Primero, la calidad humana, que incluye 6 ítems, la dimensión calidad técnica, donde incluye ítems, y la dimensión de calidad ambiental, que incluye 10 ítems, consta de un total de 20 ítems.

En vista a los datos que se obtendrán las respuestas utilizando el instrumento, los puntajes se descomponen en terciles, para cada tamaño, lo cual categorizará los rangos en los siguientes niveles "bajo", "medio" y "alto" de la calidad de atención evaluada por esta herramienta.

3.7.3. Validación

El instrumento fue sometido al dictamen de un juicio de expertos, integrado por profesionales con grado de maestría y doctor en salud. El primer instrumento fue el cuestionario para medir factores psicosociales, es reconocida internacional y nacionalmente. Asimismo, el segundo instrumento fue el cuestionario de calidad de atención, la misma que tuvo base en la ficha técnica RM 519/MINSA 2006.

3.7.4. Confiabilidad

El instrumento 1 presentó un valor de 0,661 Alfa de Cronbach y, el instrumento 2 presentó un valor de 0,805 Alfa de Cronbach, ambos altamente confiables.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

En primer lugar, se solicitó autorización a la Unidad de Investigación Essalud del Hospital Ramón Castilla Nivel II para realizar investigaciones en la unidad de emergencia. Después de recibir la autorización respectiva, así como presentar el consentimiento informado a los profesionales de enfermería, cada encuesta completada será almacenada en una base de datos de Excel, luego de codificada según niveles y rangos ordinales con sus puntajes, será transferida al software SPSS V 25.0 para la toma de datos, procesamiento y, por lo tanto, generar estadísticas descriptivas por tabla o gráfico y estadísticas inferenciales después de evaluar la distribución normal de los datos, se elige comprobar la hipótesis mediante correlación de Pearson o Spearman.

3.9. Aspectos éticos

Este estudio será aprobado por el Comité de Ética e Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener y, la Dirección de Investigación Institucional de Essalud del hospital del estudio.

Para la inclusión en este estudio se requerirá el consentimiento informado por parte de la Dirección Institucional de Investigación del Hospital Ramón Castilla Nivel II, a quien se le informará de los resultados esperados en base a los objetivos propuestos para el estudio.

Principio de Autonomía. Las enfermeras que trabajen en el servicio de urgencias participarán voluntariamente como personas autónomas. En

consecuencia, se solicitará hacer revisión del consentimiento informado, previo al estudio.

Principio de Beneficencia. El objetivo del estudio será recopilar información relevante sobre los factores de riesgo psicosocial adoptados por el profesional de enfermería de la unidad de emergencia, lo que ayudaría a identificar intervenciones para la prestación de servicios de atención de calidad con beneficios directos para la salud del enfermero.

Principio de la No maleficencia. No infringirá, ni vulnerará los derechos de los profesionales de enfermería.

Principio de Justicia. Incluirá a todas las enfermeras que trabajan en la unidad de emergencia y tendrán la misma oportunidad de participar en la investigación, independientemente de su raza, sexo, religión y política.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	Año 2022															
	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema	■	■														
Búsqueda bibliográfica		■	■													
Planteamiento del Problema				■												
Redacción de los Objetivos				■												
Importancia y Justificación				■												
Marco teórico					■	■	■	■								
Marco Metodológico									■							
Elaboración de Material y métodos										■						
Elaboración aspectos administrativos											■					
Elaboración de anexos												■	■			
Aprobación del Proyecto														■	■	
Sustentación del proyecto																■

4.2. Presupuesto

ITEMS	Detalles	Totales
BIENES:		
<ul style="list-style-type: none"> • Libros • Impresiones • Fotocopias • Folder • USB • Lapiceros • Internet • Lápiz 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 Libro • 30 Impresiones • 300 Fotocopias • 10 Folders • 01 Laptop • 01 USB • Internet • 05 Lapiceros • 20 Lápices 	<ul style="list-style-type: none"> • S/. 150.00 • S/. 12.00 • S/. 30.00 • S/. 10.00 • S/. 1500.00 • S/. 25.00 • S/. 300.00 • S/. 5.00 • S/. 20.00
<ul style="list-style-type: none"> • 50 Horas • 15 Llamadas • 50 Mensajes • 12 Veces • 15 Veces • 	<ul style="list-style-type: none"> • 50 Horas • 15 Llamadas • 50 mensajes • 12 Veces • 15 Veces 	<ul style="list-style-type: none"> • S/. 50.00 • S/. 30.00 • S/. 10.00 • S/. 60.00 • 8.00
IMPREVISTOS:	S/ 150	S/150
		S/ 2360.00

5. REFERENCIAS

1. Díaz, V. *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del Instituto Honorio Delgado-Hideyo Noguchi*. [tesis de maestría]. Peru; Universidad Cesar Vallejo.; 2017. [citado 4 de mayo del 2021](en línea). Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21811>
2. Gonzales, B. *Factores del riesgo psicosocial y el estrés laboral en los colaboradores de una Empresa de Servicios Generales del Alto Talara*. [tesis]. Peru; Universidad Cesar Vallejo; 2017. [citado el 04 de mayo del 2021](en línea). Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/10645>
3. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Norma Básica de Ergonomía y procedimientos de evaluación de riesgo disergonómico [citado el 04 mayo del 2021] (en línea). Disponible en : www2.congreso.gob.pe
4. Espíritu, Q. *Factores de riesgo psicosocial y rendimiento laboral de agentes de seguridad de la empresa Proseguridad S. A.* [Tesis de Maestría] Huancayo, Peru; Universidad Nacional de Centro del Peru; [citado el 06 de mayo del 2021](en línea). Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12894/4620>
5. Cervantes C. y Obispo M. *factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en personal de salud C.S. Paramonga*, [Tesis de título] Peru; Universidad Cesar Vallejo. [citado el 07 mayo del 2021](en línea). Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12692/64612>
6. Veronica, A. V. Galdres; P. Paredes. Validación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. [artículo original 2018]. Lima; [citado en 07 de mayo del 2021](en línea). Disponible en: <http://www.scielo.org.pe>
7. Quepuy, A. *factores de riesgo psicosocial intra laboral en trabajadores enfermeros de un hospital público*. [tesis] Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo [citado en 09 de mayo 2021](en línea). Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12423/2352>
8. Ibarra Picon, *Evaluación de la calidad en atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público Yopal*. [artículo de investigación] Colombia. [citado el 09 de mayo del 2021](en línea). Disponible en: <https://www.scielo.org.lo>

9. CEPRIIT - ESSALUD, Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial. [internet]. Lima [citado el 09 de mayo del 2021] (en línea). Disponible en: <http://www.trabajo.gob.pe>
10. Pozo, Eugenio. Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: caso del área administrativa de la empresa Revestisa. Quito, 2018. [citado el 12 de mayo del 2021]. (en línea). Disponible en: <http://hdl.handle.net/10644/6165>
11. Salgado Montesinos, M. Calidad de Atención y Satisfacción en las pacientes del servicio de Obstetricia del Hospital Andahuaylas, 2020. [citado el 12 de mayo del 2021] (en línea). Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57454>.
12. Rupay Leon, M. Riesgo psicosocial del personal de enfermería en un Hospital del Sector público de Santa Anita-Lima. 2021. [citado el 12 de mayo del 2021] (en línea). Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4079>
13. Arteaga Torres, L. Influencia de la Calidad de Atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de Gineco-Obstetricia del Hospital II- Tarapoto. [citado el 14 de mayo del 2021] (en línea). Descargado de: <http://hdl.handle.net/11458/3030>
14. Alemán Buitron, R. Factores que influyen en la motivación del desempeño laboral del médico del servicio de anestesiología del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen – ESSALUD [citado el 15 de mayo del 2021] (en línea). Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/13802>
15. Chambi Perez, P. Factores de Riesgo Psicosocial relacionado con desempeño laboral en el personal profesional de Enfermería, Hospital Honorio Delgado. Arequipa, 2019. [citado el 15 de mayo del 2021] (línea). Disponible en : <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10437>
16. Revista de la Facultad de Medicina Humana. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrion. Huancayo, Peru. 2020 [citado el 16 de mayo del 2021] (línea). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
17. Revista Medica Herediana. Principios bio éticos en el contexto de la pandemia de COVID 19. Lima, 2020 [citado el 16 de mayo del 2021] (línea). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.20453/rmh.v31i4.3860>
18. Revista Criterios. Calidad de atención ningún servicio de emergencias del tercer nivel de atención. 2021 [citado el 16 de mayo del 2021] (línea). Disponible en: <https://doi.org/10.31948/rev.criterios>

- 19 Viera, Q. Calidad de servicio brindado por el policlínico Chiclayo oeste en el servicio de emergencia.2019[citado el 17 de mayo del 2021](línea).
Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2658>
- 20.Ramos S, y Cevallos V. Pues ya normalizado y riesgos psicosociales: una relación percibida por profesionales de enfermería en Chile.2018.[citado en 20 de mayo del 2021](línea). Disponible en: <https://doi.org/10.22235/eche.v7i1.1537>
21. Camacuari. (2017) Los factores que intervienen en la aplicación de medidas de bioseguridad del profesional de enfermería del servicio de Centro quirúrgico (SCQ) del hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM).
22. Lozano, Castillo D. Conocimientos y actitudes de adherencia a la bioseguridad hospitalaria. Hospital I Moche-Es Salud. Sciéndo (Perú) 2018
23. Berdejo. Elementos de peligro que intervienen en la ocurrencia de lesiones laborales dentro de la fuerza laboral de enfermería dentro del servicio de emergencia de hospitales en La Plata. [Online].; 2016 [cited 2015 Diciembre 04].
24. Manual de Normas de Bioseguridad y Riesgos Asociados – Fondecyt – CONICYT 2018. <https://www.conicyt.cl/fondecyt/files/2018/06>.
25. Dávila, V.; Balcázar, C.; Turalva, J.; Lázaro, M. (2012). Manual de bioseguridad y manejo de residuos sólidos. Lima: Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa.
26. Ramiro J, Pérez M, Figueroa R, Szyszkowsky R, Cordero J, Argumanis E. Manual de Bioseguridad. Minsa [Internet]. 2004;1–38. Available from: www.minsa.gob.pe/dgsp/.../MANUAL DE BIOSEGURIDAD.pdf
27. Medina Viteri Sergio Jiménez Chamba José 2011 Normas de Bioseguridad y su Aplicación en el Área de Cirugía Hospitalización del Hospital Naval Guayaquil, año 2011 Universidad Estatal de Milagro Unidad Académica Ciencias de la Salud Carrera de Enfermería y Armada del Ecuador.
28. Fermán Muñoz n del v, Franco Vásquez JJ. (2012) Cumplimiento de las Medidas de Bioseguridad del personal de Enfermería ante los Riesgos Biológicos en Quirófano. Hospital “Héctor Noel Joubert”. Ciudad Bolívar. [internet]. available from: ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4666/.../04-tesis.qy9.f358.pdf
29. Gutiérrez J. Nivel de conocimiento de las buenas prácticas en bioseguridad del personal tecnológico médico en radiología del hospital militar central y del hospital nacional Luis Negreiros Vega. [Tesis Pregrado]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.

30. Martínez, Ramírez, factores que intervienen en el estrés laboral en el personal de enfermería del Centro Quirúrgico. Hospital Militar Central.2019
31. Cabrera y Ezeta. (2016) Factores personales e institucionales que influyen en la exposición ocupacional de accidentes punzocortantes en los profesionales de enfermería del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque.
32. OMS. Control de infecciones. Precauciones estándares en la atención en salud. Ginebra, 2007.
33. MINSA. Gestión y manejo de residuos sólidos en establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. NTS N° 096 MINSA. Perú, 2012.
34. OPS. Manual de Salud Ocupacional. Washington DC.2002.
35. Instituto Nacional de Higiene, Epidemiología y Microbiología. En Revista Cubana. 2003.Vol.1Art.2
36. Instituto Nacional de Higiene, Epidemiología y Microbiología. En Revista Cubana. 2003.Vol.1Art.2
37. Berbiglia Violeta A. (2011), Banfield Barbara. Dorothea E. Orem (1914- 2007) Teoría del déficit de autocuidado. En Modelos y Teorías de Enfermería. Séptima edición. España. Editorial Elsevier.
38. Orem D. Teoría del auto cuidado, conceptualiza el auto cuidado como una aportación permanente del ser humano a su propio ser. [Online]. Available from: [%20Y%20DOROTEA%20OREM.pdf](#)
39. Pender N. Teoría del modelo de Promoción de la Salud. [Online]. Available from: [www.hm/gom-%20NOLA%20PENDER%](#).
40. Hernández R, Fernández c. Metodología de la Investigación. México: Industria Editorial Mexicana; 2016.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Factores de riesgo psicosocial y calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre los Factores de riesgo psicosocial y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación que existe entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión exigencias psicológicas y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022? • ¿Cuál es la relación que existe entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022? • ¿Cuál es la relación que existe entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión apoyo social y la calidad de liderazgo y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022? • ¿Cuál es la relación que existe entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión compensaciones y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022? • ¿Cuál es la relación que existe entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión doble presencia y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022? 	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre los Factores de riesgo psicosocial y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación que existe entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión exigencias psicológicas y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022. • Identificar la relación que existe entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022. • Identificar la relación que existe entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión apoyo social y la calidad de liderazgo y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022. • Identificar la relación que existe entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión compensaciones y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022. • Identificar la relación que existe entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión doble presencia y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022. 	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre los Factores de riesgo psicosocial y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022.</p> <p>Hipótesis específica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión exigencias psicológicas y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022. • Existe relación significativa entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022. • Existe relación significativa entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión apoyo social y la calidad de liderazgo y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022. • Existe relación significativa entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión compensaciones y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022. • Existe relación significativa entre los Factores de riesgo psicosocial según la dimensión doble presencia y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022. 	<p>Variable 1: Factores de riesgo psicosocial</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exigencias psicológicas • Trabajo activo y desarrollo de habilidades • Apoyo social y calidad de liderazgo • Compensaciones • Doble presencia <p>Variable 2: Calidad de atención</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad humana • Calidad técnica • Calidad del entorno 	<p>Método: Hipotético-Deductivo Diseño: No experimental, Correlacional Tipo: Aplicada. Enfoque: Cuantitativo Población: 54 personas Técnica: Encuesta. Instrumento: • Cuestionarios Autores: SUSESO /ISTAS 21, Ramírez Palomino, Remy Julieta Procesamiento de datos: Se empleará el Excel V. 2016 y SPSS V. 25.</p>

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD QUE ATIENDE EN EL HOSPITAL II

A todos los trabajadores de salud de la unidad de emergencia en el hospital NIVEL II, se le invita a responder todas las preguntas en su contexto, siendo de carácter confidencial y anónimo, se le agradece por tomarse el tiempo para responder a este cuestionario.

Pasos a seguir:

Se le entregará un cuestionario con 20 preguntas divididos en cinco dimensiones, cada uno tiene cinco alternativas de respuestas, lea detenidamente y marque con X Las respuestas a su libre predisposición, marcando sólo una respuesta.

Consultar con el miembro del equipo o alguna duda que pertenece a ese instante.

DIMENSIÓN 1: EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS

N.º	PREGUNTAS	SIEMPRE	LA MAYORÍA DE LAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNAS POCAS VECES	NUNCA
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo ¿Tiene Ud., que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿Considera Ud., que su trabajo le provoca desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿Tiene Ud., que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					

DIMENSIÓN 2: TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES

Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas:

N.º	PREGUNTAS	SIEMPRE	LA MAYORÍA DE LAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNAS POCAS VECES	NUNCA
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero (a)?					
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que la institución tiene gran importancia para Ud.?					

DIMENSIÓN 3: APOYO SOCIAL EN LA INSTITUCIÓN Y CALIDAD DE LIDERAZGO

Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas:

N.º	PREGUNTAS	SIEMPRE	LA MAYORÍA DE LAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNAS POCAS VECES	NUNCA
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas Ud. Crees que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior inmediato?					

14	Entre compañeros y compañeras. ¿Se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelve bien los conflictos?					

DIMENSIÓN 4: COMPENSACIONES

Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas:

N.º	PREGUNTAS	SIEMPRE	LA MAYORÍA DE LAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNAS POCAS VECES	NUNCA
16	¿Está preocupado (a) por si no (la) despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado (a) O si le cambian las tareas? ¿Contra su voluntad?					
18	Mis superiores ¿me dan el reconocimiento que merezco?					

DIMENSIÓN 5: DOBLE PRESENCIA

Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas:

N.º	PREGUNTAS	SIEMPRE	LA MAYORÍA DE LAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNAS POCAS VECES	NUNCA
19	Si está ausente un día de casa, Las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					
20	Cuando esté en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					

Interpretación de Puntuaciones

Dimensión	Nivel de riesgo bajo	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo alto
Exigencias psicológicas	0 - 8	9 - 11	12 - 20
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0 - 5	6 - 8	9 - 20
Apoyo social apoyo social y calidad de liderazgo	0 - 3	4 - 6	7 - 20
Compensaciones	0 - 2	3 - 5	6 - 12
Doble presencia	0 - 1	2 - 3	4 - 8

ENCUESTA DIRIGIDA AL USUARIO DEL HOSPITAL NIVEL II- CALIDAD DE ATENCIÓN

FECHA: Día ____ Mes ____ Año ____

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad conocer algunos aspectos de la calidad de atención de salud que brinda el hospital nivel II en la unidad de emergencia. La presente encuesta es totalmente confidencial y anónima. Así que le agradeceremos ser lo más sincero posible.

Instrucciones: Lea atentamente y marque con un X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

I.DATOS GENERALES:

Edad: _____

Sexo: Femenino ()

Sexo: Masculino ()

Consultorio donde se atendió:

Triaje ()

Observación ()

Tópico de Inyectables ()

Tópico de Medicina.1 ()

Tópico de medicina 2 ()

Tópico de Cirugía ()

II. DATOS ESPECÍFICOS

Cuadro de validación de instrumento: CALIDAD DE ATENCIÓN

N.º	DIMENSIONES/ ítems	SIEMPRE	FRECUENTE MENTE	ALGUNAS VECES	RARA VEZ	NUNCA
		5	4	3	2	1
	DIMENSIÓN 1: TÉCNICO-CIENTÍFICO					
1	El profesional que lo tiene lo orienta sobre el examen que se le va a revisar					
2	En la atención el profesional realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia					
3	Presionar lo orienta sobre los cuidados a seguir en su casa.					
4	El profesional se encuentra calificado para desempeñar su función.					
	DIMENSIÓN 2: HUMANA					
5	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes					
6	Durante su permanencia en la unidad de emergencia el personal le brindó un trato amable y cordial					
7	El profesional de salud muestra interés cuando usted le consulto sobre su problema de salud					
8	El profesional que lo atiende mantiene confidencialidad acerca de su diagnóstico					
9	Puedes transferir inmediatamente a otro establecimiento se profesional de salud considera conveniente					
10	El hospital cuenta con la cantidad suficiente de personal para atenderlo y orientarlo					
	DIMENSIÓN 3: DEL ENTORNO					
11	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio					
12	Los servicios higiénicos se encuentran limpios					
13	La sala de espera está limpia					
14	Los ambientes de la unidad de emergencia se encuentran limpios					
15	Los ambientes de la unidad de emergencia se encuentran ordenados					
16	Los ambientes de la unidad de emergencia se encuentran bien iluminados					
17	Los ambientes de la unidad de emergencia son amplios y cómodos					
18	Los ambientes de la unidad emergencia cuentan con los equipos necesarios para su atención					
19	Los Consultorios cuentan con los materiales necesarios (gasas, guantes, algodón, alcohol, pinzas, entre otros) para su atención.					
20	Otorgan Información todos los medicamentos necesarios por el médico que lo atendió					

Anexo 3: Consentimiento informado

Al firmar este documento, usted dará su consentimiento para que participe en la investigación propuesta por la estudiante de postgrado de la especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres de la Universidad Norbert Wiener; habiéndose explicado la naturaleza y los propósitos de este estudio y las posibles contrariedades que se puedan presentar.

La presente investigación tiene como objetivo: Determinar la relación que existe entre los Factores de riesgo psicosocial y la calidad de atención del personal de salud de la unidad de emergencia en un Hospital de Lima durante la emergencia sanitaria, 2022.

Su participación es voluntaria, no existen riesgos físicos ni psicológicos y tiene la oportunidad de hacer cualquier pregunta con respecto al proceso investigativo. La información obtenida será tratada de manera confidencial.

Lic. Mirtha Haydee Escobedo Flores